



EDITE ED 130

Doctorat ParisTech

THÈSE

Pour obtenir le grade de docteur délivré par

Télécom ParisTech

**Spécialité « Sciences Sociales et Humanités »
(Psychologie ergonomique)**

Présentée et soutenue publiquement par

Lisa CRENO

Le 10/02/2016

**Covoiturer entre inconnus : des risques perçus à la construction
de la confiance, panorama des expériences vécues des usagers**

Tome 1 – Document principal

Jury :

Mme Béatrice CAHOUR, Chercheure CNRS, I3, Télécom ParisTech
M. Christian LICOPPE, Professeur, I3, Télécom ParisTech
M. Julien CEGARRA, Professeur, Centre Universitaire Jean-François Champollion
M. Pascal SALEMBIER, Professeur, Université de Technologie de Troyes
M. Marc-Eric BOBILLIER-CHAUMON, Professeur, Université Lyon 2, Institut de Psychologie
M. Dongo-Rémi KOUABENAN, Professeur, Université Pierre Mendès France Grenoble II
Mme Patricia JONVILLE, Directrice d'étude, Institut VEDECOM

Directrice
Co-directeur
Rapporteur
Rapporteur
Examinateur
Examinateur
Invitée

**T
H
È
S
E**

Thèse financée par l’Institut de Transition Energétique **VEDECOM** :

Laboratoire des Nouvelles Mobilités

77, Rue des Chantiers - 78 000 VERSAILLES

www.vedecom.fr



Thèse réalisée à **Télécom ParisTech** :

Laboratoire Sciences Economiques et Sociales / Institut Interdisciplinaire de l’Innovation (I3)

46, Rue Barrault – 75 013 PARIS

www.telecom-paristech.fr et <http://www.i-3.fr/>



Ecole doctorale **EDITE** :

Université Pierre et Marie Curie

4, Place Jussieu – 75 005 Paris

www.edite-de-paris.fr



REMERCIEMENTS...

A Pascal Salembier, Julien Cegarra, Marc-Eric Bobillier-Chaumon, Rémi Kouabenan et Patricia Jonville d'avoir accepté de faire partie de mon jury et d'évaluer ce travail.

A ma directrice de thèse Béatrice Cahour pour tout ce qu'elle a rendu possible dans mon parcours de recherche, et ce, depuis le Master d'Orsay. Grâce à ta disponibilité et à ton suivi sans faille, tes conseils et tes encouragements, je te dois en grande partie, ma « stabilité émotionnelle » et mon vécu très positif de la thèse ! Travailler à tes côtés était très rassurant, j'ai eu beaucoup de chance.

A mon co-directeur de thèse, Christian Licoppe pour son aide lors de l'étude des phénomènes interactionnels typiques du covoiturage. Les réunions que nous menions à trois avec Béatrice furent le théâtre d'enrichissements réflexifs toujours pertinents, dont j'espère avoir rendu compte dans la thèse.

A l'ITE Vedecom qui a financé ma thèse et qui m'a fourni bien plus que les conditions matérielles nécessaires à ce travail. A Patricia Jonville et Jean-Laurent Franchineau, respectivement co-directrice et directeur du programme de mobilité 3 de Vedecom, qui m'ont offert une écoute bienveillante. Les réunions collectives et les réflexions sur les réalités du secteur de la mobilité actuelle m'ont aidée à cerner le contexte dans lequel s'insérait le covoiturage. Je remercie également Victor Etgens pour l'intérêt manifesté envers mon sujet de thèse et pour son soutien lors des différentes communications.

A chacun des 71 conducteurs-trices et passagers-ères rencontrés durant mes diverses études. Merci pour votre partage, votre patience et votre persévérance à décrire ou filmer des situations de covoiturage parfois épiques !

Au département SES de Télécom ParisTech et aux amitiés construites avec Claudine, Dominique, Haï Mohini et Chloé notamment. Dans cette désormais mythique « cantoché », nos (paren)thèses enchantées étaient bien agréables ! Je vous souhaite le meilleur et vous donne rendez-vous sur le cap finistérien.

A Lucie, Magali, Cyril, Fanny, Dounia, Sarah, Aurélie, je vous remercie pour votre amitié, nos échanges et votre fidèle soutien. A Céline, Nasim, Borislav et Peter, nos entrevues vont me manquer.

A Dominique Pasquier et Pascal Salembier, pour avoir été membres de mon jury mi-parcours, leurs conseils ont été constructifs pour m'aider à avancer dans la thèse.

A mes attentifs relecteurs : Béatrice, Christian, Hélène et Léo.

A Hélène et Yvon pour leur sagesse et leur soutien de tous les instants. Côté maternel, c'est la maîtrise totale de l'écoute bienveillante « rogéienne » ; côté paternel, c'est le pragmatisme et la relativité absolue. L'équilibre est complété par 3 frères géniaux, ne changez rien ! Je vous félicite d'avoir su recomposer une si belle mélodie tous ensemble.

Cyrille, je te remercie d'avoir été patient, de comprendre les réalités concrètes de la thèse et de regarder d'un œil parfois perplexe les études que j'ai pu mener. Longue vie à notre bonheur breton (aquitain, alsacien ou canadien, qui sait ?) !

On dit souvent que la thèse est une course en solitaire, mais vous étiez tous là, alors je vous remercie de m'avoir aidée à surmonter les tempêtes et les vents parfois contraires.

Table des matières

LISTE DES TABLEAUX	13
LISTE DES FIGURES	14
INTRODUCTION.....	16
CHAPITRE 1 : ETAT DE L'ART SUR LE COVOITURAGE PLANIFIE ET DYNAMIQUE.	20
I. INTRODUCTION.....	20
1) <i>Remise en question du secteur des transports</i>	<i>20</i>
2) <i>Economie collaborative et nouveaux systèmes de mobilité</i>	<i>21</i>
II. HISTOIRE ET EVOLUTION DU COVOITURAGE	22
1) <i>De l'autostop informel à l'autostop organisé</i>	<i>22</i>
2) <i>Naissance du covoiturage et lancement des premières expérimentations</i>	<i>23</i>
3) <i>Un mode à fort potentiel, qui s'institutionnalise petit à petit</i>	<i>23</i>
III. DEFINITIONS ET SPECIFICITES D'USAGE DU COVOITURAGE PLANIFIE ET DYNAMIQUE.....	24
1) <i>Covoiturage planifié.....</i>	<i>25</i>
1.1) Spécificités du covoiturage planifié et principaux organisateurs.....	25
1.2) Bénéfices économiques, temporels, écologiques attendus.....	25
1.3) Typologie des usagers du covoiturage planifié	26
1.4) Motivations et avantages du covoiturage planifié.....	27
1.5) Freins et inconvénients du covoiturage planifié	27
2) <i>Covoiturage dynamique</i>	<i>29</i>
2.1) Définition et spécificités du covoiturage dynamique	29
2.2) Contexte d'émergence du covoiturage dynamique.....	30
2.3) Organismes et acteurs du covoiturage dynamique.....	30
2.4) Bénéfices attendus du covoiturage dynamique	31
2.5) Typologie des usagers du covoiturage dynamique.....	31
2.6) Avantages et inconvénients du covoiturage dynamique	31
IV. COVOITURAGE ET SENTIMENT DE CONFIANCE.....	32
V. SYNTHESE DU CHAPITRE.....	34
CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE GENERAL DE LA THESE.	35
CHAPITRE 3 : INCERTITUDES, RISQUES ET ACTIVITE DECISIONNELLE, INTERACTIONS, CONVERSATIONS ET NEGOCIATIONS EN SITUATION INCONNUE.....	38
I. CARACTERISATION DES INCERTITUDES.....	38
1) <i>Des informations sur le futur jugées peu fiables, incomplètes, sans signification univoque</i>	<i>38</i>
2) <i>Déterminants, conséquences et réactions face à l'incertitude</i>	<i>39</i>
2.1) Déterminants individuels et situationnels de l'incertitude.....	39
2.2) Conséquences négatives de l'incertitude	39
2.3) Différentes façons de réagir à l'incertitude	40
II. CARACTERISATION DU RISQUE.....	40
1) <i>Définition du risque et du danger</i>	<i>41</i>
2) <i>Propriétés et composantes subjectives du risque</i>	<i>41</i>
2.1) Cinq propriétés de la situation à risque	42
2.2) Risques objectifs et subjectifs.....	42
2.3) Perception des risques : un construit cognitif et social (Kouabenan, 2003)	43
2.4) Acceptabilité et prise de risque	43
2.5) Modèles du risque rationalisants et sans prise en compte des émotions	44

III.	CARACTERISATION DE L'ACTIVITE DECISIONNELLE	44
1)	<i>Définition générale de la prise de décision</i>	45
2)	<i>Evolution des modèles pour l'analyse de l'activité décisionnelle</i>	45
2.1)	Influence marquée du cognitivisme mais identification de plusieurs limites	45
2.2)	Caractère situé des décisions.....	46
3)	<i>Synthèse du modèle RPD, modes d'évaluations des indices et rôle des émotions dans la décision</i>	46
3.1)	Synthèse du modèle RPD (Klein, 1997).....	46
3.2)	Modes d'évaluation « analytiques » et « intuitifs » des indices	47
3.3)	Impacts des émotions sur l'activité décisionnelle	47
IV.	INTERACTIONS, CONVERSATIONS ET NEGOCIATIONS ENTRE INCONNUS	48
1)	<i>Interactions</i>	48
1.1)	Caractéristiques des interactions	48
1.2)	Spécificités des interactions entre « étrangers » et importance de l'identité	49
1.3)	L'ethnométhodologie comme cadre d'analyse des interactions	49
2)	<i>Un type d'interaction particulier : la conversation</i>	50
2.1)	Caractéristiques de la conversation.....	50
2.2)	Courant de l'Analyse Conversationnelle	51
3)	<i>Négociations dans la conversation</i>	51
3.1)	Définition de la négociation en conversation	51
3.2)	L'importance d'un référentiel commun.....	52
V.	SYNTHESE.....	53
CHAPITRE 4 : SENTIMENTS DE CONFIANCE ET DE MEFIANCE.....		54
I.	DEFINITION GENERALE DE LA CONFIANCE	54
1)	<i>Un concept polymorphe</i>	54
2)	<i>Sentiment positif et état d'attentes favorables pour faire face aux incertitudes et risques perçus</i>	55
3)	<i>Différents objets de la confiance : en soi, organisationnelle, interpersonnelle, dans le système</i>	55
3.1)	Confiance en soi.....	56
3.2)	Confiance interpersonnelle	56
3.3)	Confiance dans un système	57
3.4)	Confiance institutionnelle.....	57
II.	CONFIANCE INTERPERSONNELLE ET SES FORMES SPECIFIQUES.....	57
1)	<i>« Confiance directe » et « confiance indirecte »</i>	58
2)	<i>Confiance « médiatisée »</i>	59
III.	INGREDIENTS GENERAUX ET SOURCES PRECISES DE LA CONFIANCE INTERPERSONNELLE.....	59
1)	<i>Ingrédients généraux de la confiance</i>	59
1.1)	Information sur l'Autre	60
1.2)	Rôle de l'engagement dans le sentiment de confiance	62
1.3)	Evaluation plus ou moins consciente de l'autre	62
2)	<i>Sources précises de la confiance interpersonnelle</i>	62
2.1)	Evaluation des capacités, de l'intégrité et de la bienveillance, modèle de Mayer & al. (1995)	62
2.2)	Cinq piliers de la confiance, modèle de Shockley-Zalaback & al. (2011)	63
IV.	PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA CONFIANCE INTERPERSONNELLE	64
1)	<i>Définition d'une confiance a priori</i>	64
2)	<i>Processus de construction et niveaux de confiance</i>	64
2.1)	Construction dynamique de la confiance	64
2.2)	Les différents niveaux de confiance.....	65
2.3)	Quand la confiance ne peut plus se construire : premiers signes de méfiance ?	66
2.4)	Préconisation méthodologique pour l'étude de l'évolution de la confiance	67
V.	SYNTHESE.....	68

CHAPITRE 5 : PROBLEMATIQUE ET QUESTIONS DE RECHERCHE.	71
I. CARACTERISATION DE LA NATURE DES FREINS ET DES AVANTAGES DU COVOITURAGE PLANIFIE SELON LES NON-USAGERS ET USAGERS : ETUDE 1-A	72
II. IDENTIFICATION DES SOURCES DE CONFIANCE/MEFIANCE INTERPERSONNELLE ET DYNAMIQUE DE CES SENTIMENTS AU COURS DE L'EXPERIENCE VECUE DE COVOITURAGE PLANIFIE : ETUDE 1-B	72
III. CARACTERISATION DE L'ACTIVITE DECISIONNELLE DE RECHERCHE EN LIGNE D'UN TRAJET ET D'UN CONDUCTEUR, ROLE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA CONFIANCE : ETUDE 2	73
IV. INTERACTIONS ET NEGOCIATIONS EN SITUATION DE COVOITURAGE PLANIFIE : ETUDE 3	73
V. COVOITURAGE DYNAMIQUE : IMPACTS DE LA COMMUNAUTE ET DU CONTEXTE D'USAGE RESTREINT SUR LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE CONFIANCE : ETUDE 4	74
VI. RECOMMANDATIONS ERGONOMIQUES VISANT A OPTIMISER L'ACTIVITE DE COVOITURAGE PLANIFIE ET DYNAMIQUE	74
CHAPITRE 6 : STRATEGIE DE RECHERCHE.	75
I. APERÇU GENERAL DES ETUDES	75
II. CONSTRUCTION DES TERRAINS DE RECHERCHE	76
1) <i>Construction de panels de non-usagers et d'usagers de covoiturage planifié</i>	76
1.1) Construction d'un panel de non-usagers du covoiturage	76
1.2) Construction des panels d'usagers de covoiturage planifié	77
1.3) Facilitateurs dans la construction de ces terrains	78
2) <i>Construction de panels d'usagers de covoiturage dynamique</i>	78
2.1) Trois tentatives échouées de construction de panels d'usagers	78
2.2) Identification d'un service fonctionnel de covoiturage dynamique	79
III. POSTURE METHODOLOGIQUE GENERALE	80
1) <i>L'activité de covoiturage relevée en situation écologique</i>	80
2) <i>L'analyse de situations spécifiques ou singulières pour renseigner l'universel</i>	81
3) <i>Accès aux points de vue en « 3^{ème} et 1^{ère} personne »</i>	82
4) <i>Apports du cadre de l'expérience vécue pour accéder au point de vue intrinsèque</i>	82
5) <i>Importance de la subjectivité et du point de vue intrinsèque</i>	84
6) <i>Finalités de la triangulation des approches méthodologiques</i>	85
IV. DETAIL DES POINTS DE VUE ET METHODOLOGIES TRIANGULES	85
1) <i>Point de vue extrinsèque situé : observations participantes, vidéo en vue subjective</i>	86
1.1) Observations participantes	86
1.2) Deux types de recueil vidéo	88
2) <i>Point de vue intrinsèque non-situé : entretiens semi-directifs</i>	90
3) <i>Point de vue intrinsèque situé : entretiens d'explicitation, entretiens d'auto-confrontation</i>	
« explicitant »	90
3.1) Entretiens d'explicitation (Vermersch, 1994)	90
3.2) Entretiens d'autoconfrontation « explicitants » (avec relances d'entretien d'explicitation)	94
3.3) Validité des données en première personne	95
V. SYNTHESE DE LA STRATEGIE DE RECHERCHE	96
CHAPITRE 7 :	98
ETUDE 1-A : CARACTERISATION DE LA NATURE DES FREINS ET DES AVANTAGES DU COVOITURAGE PLANIFIE SELON LES NON-USAGERS ET USAGERS	98
I. RAPPEL DES OBJECTIFS	99
II. METHODES ET RESULTATS DE L'ETUDE 1-A MENEES AUPRES DES NON-USAGERS DU COVOITURAGE	99
1) <i>Méthodes</i>	100
1.1) Entretiens semi-directifs	100

1.2) Traitement des données	101
2) <i>Résultats</i>	102
2.1) Facteurs de réticences et avantages du covoiturage exprimés par les 25 non-usagers	102
2.2) Avantages pressentis du covoiturage et statuts envisageables dans le véhicule	105
III. METHODES ET RESULTATS DE L'ÉTUDE 1-A MENEÉ AUPRES DES USAGERS DU COVOITURAGE PLANIFIÉ	107
1) <i>Méthode</i>	107
1.1) Présentation du service de covoiturage BlaBlaCar	107
1.2) Entretiens d'explicitation	108
1.3) Traitement des données	110
2) <i>Résultats</i>	111
2.1) Catégories de risques perçus et vécus en covoiturage par les usagers	111
2.2) Synthèse des risques exprimés par les 25 usagers du covoiturage	121
2.3) Diversité des risques exprimés selon les usagers	122
2.4) Avantages perçus à covoiturer exprimés par les usagers et évolution au fil de l'expérience	123
IV. COMPARAISON DES RISQUES ET AVANTAGES EXPRIMÉS PAR LES NON-USAGERS ET USAGERS DU COVOITURAGE	124
1) <i>Comparaison des facteurs de réticences, risques exprimés par les non-usagers et par les usagers</i> ..	124
2) <i>Comparaison des avantages à covoiturer par les non-usagers et les usagers</i>	125
V. SYNTHÈSE	125
CHAPITRE 8 :	127
ÉTUDE 1-B : IDENTIFICATION DES SOURCES DE CONFIANCE/MEFIANCE INTERPERSONNELLE ET DYNAMIQUE DE CES SENTIMENTS AU COURS D'EXPERIENCES VÉCUES DE COVOITURAGE PLANIFIÉ	127
I. RAPPEL DES OBJECTIFS	128
II. METHODE	128
1) <i>Entretiens d'explicitation</i>	128
2) <i>Traitement des données : procédé méthodologique de réduction des données brutes</i>	128
2.1) Transcription des données, identification, sélection et classement des verbatims en lien avec les sentiments de confiance/méfiace	131
2.2) Abstraction des sources de confiance/méfiace à partir des verbatims des interrogés	132
2.3) Codage des différentes formes de confiance/méfiace et d'autres sentiments	132
2.4) Les Chroniques d'Expériences Vécues (CEV)	134
III. RESULTATS	135
1) <i>Les 7 phases du covoiturage</i>	135
1.1) Contenus des 7 phases du covoiturage	135
1.2) Durées respectives des 7 phases de covoiturage	136
2) <i>Sources de confiance/méfiace et confort/inconfort émotionnel</i>	137
2.1) Diversité des sources de confiance directe et indirecte	137
2.2) Diversité des sources de méfiace directe et indirecte	144
2.3) Cas particuliers des CEV mixtes	150
3) <i>Dynamique de construction des sentiments de confiance/méfiace</i>	150
3.1) Exemple d'une CEV de confiance avec nombreuses variations d'émotions	151
3.2) Pourcentages de sentiments de confiance/méfiace/mixtes dans les 84 CEV	153
3.3) Particularités de la dynamique et des contenus des CEV de confiance et de méfiace	154
IV. SYNTHÈSE DU CHAPITRE	157
CHAPITRE 9 :	158
ÉTUDE 2 : CARACTÉRISATION DE L'ACTIVITÉ DÉCISIONNELLE DE RECHERCHE EN LIGNE D'UN TRAJET ET D'UN CONDUCTEUR ET RÔLE DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE LA CONFIANCE	158
I. RAPPEL DES OBJECTIFS	159

II.	METHODE	160
1)	<i>Enregistrements vidéo de la recherche en ligne et entretiens d'auto-confrontation « explicitants »</i> 160	
1.1)	Panel des interviewés	160
1.2)	Réalisation des films de l'activité via Camtasia.....	161
1.3)	Passation des 10 entretiens d'auto-confrontation explicitant.....	161
1.4)	Synthèse des données recueillies	163
2)	<i>Traitement des données</i>	164
2.1)	Analyse des films de l'activité Camtasia	164
2.2)	Analyse des 10 EAC « explicitants »	165
III.	RESULTATS	167
1)	<i>Diversité des indices en ligne comme autant de prises pour construire la confiance médiatisée</i>	167
1.1)	Nombre d'indices et d'offres observés	167
1.2)	Indices organisationnels, relationnels observés et modes d'évaluation associés	168
1.3)	Rôle des inférences dans l'orientation de la décision.....	171
1.4)	Liens entre le type d'indices observés et les risques perçus.....	176
1.5)	Apprentissage et co-construction de la signification des indices	177
2)	<i>Dynamique complexe de l'activité décisionnelle de recherche en ligne comme signe d'une pratique engageante</i>	178
2.1)	Présentation de deux dynamiques de recherche opposées	178
2.2)	Influence de l'expérience sur le temps de recherche, le nombre d'offres et d'indices observés	181
2.3)	Retours en arrière, double-lecture, comparaisons d'offres.....	182
3)	<i>Trois patterns de recherche en ligne identifiés</i>	183
4)	<i>Décalages entre l'image projetée sur l'Autre et la rencontre réelle</i>	184
4.1)	Le cas d'Alexandre	184
4.2)	Le cas d'Alexia	185
5)	<i>Particularité du cas de Maiwenn, conductrice</i>	185
IV.	SYNTHESE.....	186
CHAPITRE 10 :		187
ETUDE 3 : INTERACTIONS ET NEGOCIATIONS EN SITUATION DE COVOITURAGE PLANIFIE		187
I.	RAPPELS DES OBJECTIFS	188
II.	METHODE	189
1)	<i>Recueil de données</i>	189
1.1)	Présupposés théoriques et méthodologiques à l'analyse des interactions	189
1.2)	Recueil des données vidéo et audio	190
1.3)	Entretiens d'auto-confrontation « explicitants » basés sur le film de l'activité.....	193
1.4)	Autres données mobilisées : Observations participantes et Entretiens d'explicitations précédents	193
1.5)	Récapitulatif des données vidéos et d'auto-confrontation recueillies	194
2)	<i>Analyse des données</i>	195
2.1)	Analyse des données vidéo.....	195
2.2)	Analyse des données d'entretiens d'auto-confrontation	197
2.3)	Analyse des autres données : Observations participantes et Entretiens d'explicitation	197
III.	RESULTATS	198
1)	<i>Thématique 1 : Complexité de se trouver et de s'identifier entre coéquipiers inconnus</i>	198
1.1)	Définition	198
1.2)	Séquence 24 - Luc « Recherche et approche stratégique au lieu du rendez-vous » : Difficulté de niveau 1	199
1.3)	Séquence 13 – Alexia - « Longue attente et recherche du covoitureur » : Niveau de difficulté 2.....	201
1.4)	Séquence 27 – Maiwenn - « Conditions d'attente aléatoire de sa passagère » : Niveau de difficulté 3	202
2)	<i>Thématique 2 : Délicat cadrage organisationnel et relationnel du conducteur comme réducteur d'incertitude</i>	204

2.1) Définition	204
2.2) Séquence 3 – Lucile - « Récapitulatif du voyage par le conducteur et placement dans la voiture »	205
2.3) Séquence 12 – Alexia - « Absence de cadrage organisationnel de la part de la conductrice »	206
2.4) Séquence 25 – Luc - « Proposition d’installation à l’avant suggérée par la conductrice elle-même »	208
3) <i>Thématique 3 : Chronicité et degré d’intimité des interactions attendues</i>	210
3.1) Définition	210
3.2) Séquence 6 – Lucile - « Question prématurée : Vous allez faire quoi à Tours ? ».....	211
3.3) Séquence 26 – Luc - « Questions sur la profession de la conductrice ».....	212
3.4) Séquence 27 – Maïwenn - « Questions du passager sur le petit ami de la conductrice »	213
4) <i>Thématique 4 : Co-construction et négociation des règles de voyage pour un collectif sans heurt ..</i>	214
4.1) Définition	214
4.2) Séquence 15 – Alexia - « Négociation du placement entre passagers »	216
4.3) Séquence 8 – Lucile - « Quartiers de prédilection ».....	217
4.4) Séquence 18 – François – « Discussion collective de la pause »	219
IV. APPORTS ET LIMITES DE LA COMPLEMENTARITE DES METHODES.....	220
V. SYNTHESE.....	223
CHAPITRE 11 :.....	224
ETUDE 4 : DU COVOITURAGE PLANIFIE AU COVOITURAGE DYNAMIQUE, QUELLES DIFFERENCES DANS LE PROCESSUS DE CONSTRUCTION DE CONFIANCE ?	224
I. RAPPEL DES OBJECTIFS	225
II. METHODES.....	225
1) <i>Recensement des services de covoiturage dynamique existants</i>	226
2) <i>Présentation du service Djump</i>	227
2.1) Projet initial	227
2.2) Communauté d’usagers intéressés par une alternative modale	227
2.3) Processus d’inscription	227
2.4) Animation de la communauté et maintien de la masse critique d’usagers	228
2.5) Différences entre Djump et Uber	228
3) <i>Entretiens approfondis inspirés de l’entretien d’explicitation auprès de 8 usagers du covoiturage dynamique Djump</i>	228
3.1) Recueil des données	228
3.2) Traitement des données	230
4) <i>Observations participantes lors de 8 trajets en covoiturage dynamique Djump</i>	231
4.1) Recueil des données	231
4.2) Traitement des données	232
5) <i>Participation à des réunions individuelles et collectives organisées par Djump avec les conducteurs</i>	233
5.1) Recueil des données	233
5.2) Traitement des données	233
III. RESULTATS	233
1) <i>Motivations et avantages à covoiturer selon les usagers Djump</i>	234
1.1) Motivations à covoiturer	234
1.2) Avantages perçus par les usagers	236
2) <i>Appréhensions des usagers avant leur première expérience Djump</i>	238
2.1) Incertitudes et risques perçus <i>a priori</i> du premier trajet.....	238
2.2) Différences entre les risques perçus par les usagers Djump et BlaBlaCar	240
3) <i>Déroulement des expériences vécues Djump et comparaison avec BlaBlaCar</i>	242
4) <i>Sources de confiance et de confort émotionnel spécifiques à Djump</i>	244
4.1) Contexte de trajet restreint : trajet court en milieu urbain	244

4.2) Indicateurs visuels temps-réel	245
4.3) Construction et maintien de l'esprit communautaire.....	246
5) <i>Principales sources de méfiance indirecte et d'inconfort émotionnel</i>	249
6) <i>Peu de variations des sentiments exprimés au cours des trajets</i>	251
7) <i>Perceptions différenciées des droits et devoirs Djump sans remise en cause de l'esprit communautaire</i>	252
7.1) Perception et traitement différenciés des droits et devoirs au sein de la même communauté.....	252
7.2) Djump : similitudes et divergences avec les « communautés de pratiques ».....	254
IV. SYNTHÈSE.....	254
CHAPITRE 12 :	256
RECOMMANDATIONS ERGONOMIQUES VISANT A OPTIMISER L'ACTIVITE DE COVOITURAGE PLANIFIE ET DYNAMIQUE	256
I. RAPPEL DES OBJECTIFS	257
II. METHODES.....	257
III. RESULTATS	258
1) <i>Actions d'informations, de définition, de précision de l'objet covoiturage</i>	258
1.1) Actions de communication	259
1.2) Booklet.....	259
1.3) Charte des droits et des devoirs	260
2) <i>Actions de formation</i>	260
2.1) Tutoriel vidéo : pour faciliter la phase de recherche et de réservation en ligne	261
2.2) Booklet.....	261
3) <i>Actions de re-conception sur la plateforme ou sur la voie urbaine</i>	263
3.1) Objectifs des actions de re-conception.....	264
3.2) Discussion de la notion d'appariement « intelligent ».....	265
IV. SYNTHÈSE.....	266
CHAPITRE 13 : APPORTS DE L'ETUDE.	268
I. APPORTS THEORIQUES ET EMPIRIQUES DE L'ETUDE	268
1) <i>Le covoiturage planifié : une activité de mobilité jugée risquée</i>	268
1.1) Raisons et réticences des non-usagers à covoiturer	268
1.2) Importants risques relationnels, organisationnels, sécuritaires et liés au véhicule perçus par les usagers	269
1.3) Le besoin de confiance pour faire face aux risques perçus	269
2) <i>Processus de construction et dynamique de la confiance entre inconnus</i>	270
2.1) Précisions de la confiance interpersonnelle entre inconnus	270
2.2) Autres formes de confiance.....	271
2.3) Sources de la confiance interpersonnelle entre inconnus.....	271
2.4) Construction progressive de la confiance à partir de la phase de recherche en ligne	272
2.5) Dynamique de la confiance et impact sur la pérennité de la pratique	274
2.6) Schéma de la confiance interpersonnelle entre inconnus et effet d'une évolution possible des mœurs	275
3) <i>Le cas particulier du Covoiturage dynamique</i>	276
3.1) Une autre vision du covoiturage : facilitateur de rencontres	276
3.2) Nouveaux facteurs de réassurance et impact sur la stabilité de la confiance	277
3.3) Appropriation différenciée des droits et des devoirs mais stabilité de la confiance	277
4) <i>Quelles recommandations pour le covoiturage de demain ?</i>	278
II. APPORTS METHODOLOGIQUES : COMPLEMENTARITE DES DONNEES ET DES METHODES.....	279
1) <i>Accès à l'organisation locale du covoiturage : observations participantes, films de l'activité</i>	279
2) <i>Accès à l'expérience vécue et aux sentiments de confiance des usagers : entretiens d'explicitation, entretiens d'auto-confrontation « explicitants » avec supports vidéo</i>	280

CHAPITRE 14 : LIMITES ET PERSPECTIVES DE RECHERCHE	282
I. LIMITES DUES AU TERRAIN : DIFFICULTE D'ACCES AU COVOITURAGE DYNAMIQUE ET PENDULAIRE	282
II. LIMITES METHODOLOGIQUES.....	282
1) <i>Données extrinsèques qui nécessitent forcément d'être complétées</i>	282
2) <i>Coût temporel associé au traitement des entretiens « resituants »</i>	283
III. PERSPECTIVES DE RECHERCHE	284
1) <i>Quelle suite donner aux études sur le covoiturage ?</i>	284
2) <i>Comment considérer les sentiments de confiance/méfiance en situation d'interaction ?</i>	285
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	287
RÉSUMÉ	300

Liste des tableaux

Tableau 1 : Liens entre les Chapitres théoriques et empiriques.....	37
Tableau 2 : Synthèse du panel 1 des 25 non-usagers du covoiturage participant à l'étude 1-A.....	100
Tableau 3 : Synthèse des 5 catégories de raisons de non-pratique du covoiturage par les non-usagers.....	103
Tableau 4 : Synthèse des risques perçus par les non-usagers du covoiturage.....	104
Tableau 5 : Synthèse du panel 2 des 25 usagers de covoiturage participant à l'étude 1-A.....	108
Tableau 6 : Synthèse des 4 catégories de risques exprimés par les 25 usagers de covoiturage planifié BlaBlaCar.....	121
Tableau 7 : Synthèse des 6 usagers étudiés, de leurs caractéristiques individuelles et de leurs processus de recherche en ligne.....	166
Tableau 8 : Indices organisationnels classés par fréquence d'observation chez les 6 passagers interrogés.....	168
Tableau 9 : Indices relationnels classés par fréquence d'observation chez les 6 passagers interrogés.....	169
Tableau 10 : Synthèse des indices observés par les 6 usagers et liens avec les risques majoritairement perçus.....	176
Tableau 11 : Temps du processus de recherche en ligne et nombre d'offres-indices observés.....	181
Tableau 12 : Retours en arrière, double-lecture, comparaisons d'offres selon les usagers observés....	182
Tableau 13 : Synthèse des données vidéo et d'entretiens d'auto-confrontation recueillies.....	194
Tableau 14 : Récapitulatif des séquences interactionnelles retenues et présentées dans la thèse.....	196
Tableau 15 : Synthèse du panel des 8 usagers de covoiturage dynamique.....	228
Tableau 16 : Différences entre les séquences de trajets observées en BlaBlaCar et Djump	242
Tableau 17 : Synthèse des topics tacitement acceptés et rejetés tout au long des 7 phases d'un trajet BlaBlaCar.....	262

Liste des figures

Figure 1 : Effet des degrés de confiance sur la relation interpersonnelle (Karsenty, 2011).....	64
Figure 2 : Schéma récapitulatif de notre acception du sentiment de confiance.....	69
Figure 3 : Synthèse des points de vue et méthodologies de recueils triangulés.	96
Figure 4 : Synthèse des sources de confiance issues de l'analyse de 34 CEV de confiance et liens avec les catégories de risques liées.....	143
Figure 5 : Synthèse des sources de méfiance issues de l'analyse de 32 CEV de méfiance et liens avec les catégories de risques décrits.....	149
Figure 6 : Modélisation de la dynamique de confiance, lors de la CEV de confiance de Maiwenn. ..	152
Figure 7 : Répartition des sentiments positifs, négatifs, mixtes par type de CEV..	153
Figure 8 : Cadrage vidéo de la scène d'entretien d'auto-confrontation.....	161
Figure 9 : Exemple de la structure d'une fiche individuelle modélisant la dynamique du processus de recherche d'un covoiturage.	165
Figure 10 : Identification de trois patterns de recherche en ligne déployés par les usagers du covoiturage planifié BlaBlaCar.	183
Figure 11 : Comparaison des motivations à covoiturer chez les usagers BlaBlaCar et Djump..	234
Figure 12 : Comparaison des catégories de risques perçus chez les usagers BlaBlaCar et chez les usagers Djump avant leur premier trajet..	240
Figure 13 : Schéma récapitulatif de la confiance interpersonnelle entre covoitureurs inconnus..	275

INTRODUCTION

Le contexte économique, politique, environnemental et social déficitaire de ces dernières années, couplé à la distribution massive des TIC et des technologies mobiles contribuent à l'émergence d'un nouveau mode de pensée et d'action, plus écoresponsable, tourné vers une optimisation et un usage raisonné des ressources. Le versant consommatoire de l'économie de la fonctionnalité, plus connu sous le nom de « consommation collaborative », s'inscrit plus généralement dans l'économie du partage et érige le covoiturage comme véritable modèle de réussite du partage d'usage entre pairs et comme réponse idéale aux problèmes de mobilité actuels. Le **covoiturage** est régulièrement cité comme l'une des solutions éco-mobiles les plus rapides à mettre en place, efficaces et conviviales. Mais malgré le potentiel des différentes formes de covoiturage étudiées (covoiturage planifié longue distance ; domicile-travail ; dynamique), en France, la part modale¹ du covoiturage peine à croître au-delà des 4%².

Comment envisager cet écart entre promesses altermodales innovantes et acceptation frileuse des citoyens français ? La thèse, débutée fin 2012, a accompagné la croissance exponentielle du champ des mobilités partagées et du covoiturage en particulier, à travers l'exemple de développement désormais emblématique du service *BlaBlaCar*. Les médias, mais aussi les institutions se penchent de plus en plus sérieusement sur cette alternative, ce qui contribue à la (re)connaissance généralisée du covoiturage parmi des usagers de plus en plus diversifiés, à tel point qu'une quasi-majorité d'entre eux se dit prête à covoiturer (40% selon un sondage francilien mené par Biyot & al. en 2010, 40% également selon un sondage plus récent d'Ipsos, réalisé en 2014). Mais parallèlement à cet engouement général des autorités, des organisations et des citoyens, s'est-on intéressés un instant aux déploiements réels de cette forme de mobilité partagée entre inconnus ? Derrière les chiffres des services de covoiturage et les estimations des intentions d'usagers futurs probables, que sait-on des usages réels et des expériences effectivement vécues par les usagers ?

Si la littérature offre peu de repères concernant ces expériences utilisateurs de conducteurs et passagers, elle présente néanmoins les avantages et inconvénients principalement décrits par les usagers, les facilitateurs et freins de manière plus générale, guidant notre réflexion vers plusieurs pistes de recherche intéressantes. Ainsi, le **caractère incertain de la pratique** et quelques **risques** liés à l'autre inconnu semblent particulièrement bloquants dans le passage à l'acte de covoiturer et dans la pérennisation des usagers du covoiturage. La **confiance** apparaît alors comme le point nodal de tout usage serein et satisfaisant du covoiturage. Mais qu'en est-il vraiment ? Nous nous questionnons sur la place et le rôle que détiennent ces sentiments de confiance et de méfiance dans l'expérience vécue des usagers du covoiturage. Les plateformes en ligne s'en font un argument commercial (cf. le slogan « *covoiturage confiance* » de BlaBlaCar) mais facilitent-elles vraiment son processus de construction et comment se passe la transition de la confiance « médiatisée », construite en ligne, à la confiance interpersonnelle concrète, lorsque l'individu rencontre pour la première fois ses coéquipiers de route ? Ces interrogations, actuellement absentes des recherches en sciences humaines et sociales nous semblent importantes. Elles en appellent d'autres : quels sont les problèmes de construction de la confiance dans le cadre de nouveaux usages partagés entre pairs inconnus ? Quel est le rôle des

¹ La « part modale » correspond à la proportion du trafic national effectuée par un mode de transport donné.

² Chiffres de l'ADEME (2010). Comme présenté dans la revue de littérature sur le covoiturage en Chapitre 1, il est difficile de détenir des chiffres actualisés et fiables sur les pratiques réelles du covoiturage en France.

plateformes connectées et donc de la médiatisation des services dans la construction d'une confiance interpersonnelle ? Comment ces nouvelles pratiques bousculent les modes de rencontres interpersonnels et parviennent à instaurer de nouvelles façons de se mouvoir, dans un espace public-privé pour lequel les codes et les règles interactionnelles et organisationnelles échappent à toute institutionnalisation ?

A partir d'un ancrage en psychologie ergonomique et d'une combinaison de méthodes centrées sur l'expérience vécue des usagers et l'observation du déploiement de l'activité en contexte, nous souhaitons répondre à un objectif général, que nous divisons ensuite en 6 objectifs de recherche plus spécifiques.

L'objectif général de la thèse est de comprendre comment, dans un contexte majoritaire de pratique autosoliste, le processus d'appropriation des services de covoiturage planifié et dynamique, les sentiments de confiance/méfiance inhérents à l'émergence d'une activité groupale entre inconnus, viennent-ils se mettre en place, comment évoluent-ils et impactent-ils l'expérience vécue des différents usagers ?

Plus précisément, notre travail sera articulé autour de **6 objectifs de recherche** :

Tout d'abord, nous souhaitons caractériser les diverses appréhensions et motivations à covoiturer des non-usagers et des usagers du covoiturage planifié de type *BlaBlaCar*, émergeants de leur description d'expérience vécue individuelle et collective.

Ensuite, nous souhaitons renseigner les usages réels et le déploiement chronologique des expériences vécues par ces conducteurs et passagers du covoiturage planifié, en identifiant précisément les sources de confiance/méfiance qui ponctuent leurs trajets et les processus de construction de ces sentiments visant à absorber les incertitudes et risques ressentis.

Nous caractériserons précisément la première séquence de covoiturage, que nous avons nommée « Phase de recherche en ligne d'un conducteur/passager et d'un trajet » qui permet aux usagers de sélectionner et de réserver en ligne le conducteur et le trajet qui leur semblent optimaux.

En articulant les différents cadres théoriques et méthodologiques de l'expérience vécue et de l'analyse conversationnelle, nous renseignerons certaines séquences interactionnelles saillantes pour l'étude des pratiques conversationnelles et de négociations, qui rendent compte des règles, droits et devoirs co-construits pour chaque trajet partagé.

Nous saisissons ensuite les effets de l'immédiateté de l'appariement des usagers en covoiturage dynamique de type *Djump* sur le processus de construction de la confiance entre inconnus, sur l'expérience vécue des usagers et *in fine* sur le potentiel de déploiement de la pratique. Notre approche sera comparative puisqu'il s'agira de pointer les ressemblances et divergences de pratiques observées entre le covoiturage planifié et dynamique.

Enfin, un sous-objectif plus global et transversal aux études précédentes consistera à proposer des pistes de recommandations pour optimiser les services et les expériences vécues des usagers du covoiturage planifié et dynamique.

Ce manuscrit est organisé en quatre parties.

La première partie est consacrée à la **revue de littérature** et à la présentation des **cadres théoriques** structurant la thèse. Le chapitre 1 se centrera sur l'état de l'art mis à jour du covoiturage planifié et dynamique. Le chapitre 2 présentera le cadre théorique général de la thèse, il exposera également les liens entre les notions développées dans la revue de littérature et les chapitres empiriques à venir. Le chapitre 3 développera les concepts d'incertitude, de risque, d'activité décisionnelle ainsi que les notions d'interactions, conversations et négociations, supports à nos analyses du covoiturage. Le chapitre 4 examinera la littérature sur les sentiments de confiance/méfiance et positionnera nos travaux.

La seconde partie, composée des chapitres 5 et 6, précise la **problématique, les questions de recherche** puis la **stratégie de recherche** générale adoptée tout au long de la thèse.

La troisième partie regroupe les **contributions empiriques**. Le chapitre 7 présente les risques perçus par les non-usagers et par les usagers du covoiturage planifié. Le chapitre 8 détaille les sources et dynamique des sentiments de confiance/méfiance ressentis en covoiturage planifié par les usagers interrogés. Le chapitre 9 expose les caractéristiques de la première phase de recherche en ligne d'un trajet et d'un conducteur et le rôle de cette activité sur le processus de construction de la confiance. Le chapitre 10 porte sur l'étude des spécificités interactionnelles de plusieurs séquences typiques de covoiturage planifié, il dévoile les règles, droits et devoirs co-construits dans la pratique. Le chapitre 11 présente les résultats des analyses du covoiturage dynamique, comparés aux résultats des études précédentes menées sur le covoiturage planifié. Enfin, le chapitre 12 proposera des pistes de recommandations ergonomiques pour l'optimisation des services et des pratiques du covoiturage (planifié et dynamique) à partir des études et des enseignements apportés par les expérimentations entreprises tout au long de la thèse.

La quatrième partie sera consacrée à la **discussion générale** de notre travail. Le chapitre 13 synthétisera et discutera les apports de nos contributions empiriques au regard de la littérature existante. Le chapitre 14 présentera les limites générales de notre étude et les perspectives de recherche envisagées.

Les **Annexes** sont proposées dans un **second document** (Tome 2).

PARTIE I :

ETAT DE L'ART ET CADRES THEORIQUES

Chapitre 1 : Etat de l’art sur le covoiturage planifié et dynamique.

*« La richesse consiste bien plus dans l’usage que l’on en fait que dans la possession »,
Aristote (384 – 322 Av. J.C.)*

Ce premier chapitre vise à dresser un état de l’art sur le covoiturage planifié et dynamique, qui constituent les deux objets d’études de notre thèse. Dans une première partie, nous introduisons le contexte de déploiement de ce covoiturage en présentant les remises en question qui concernent actuellement le secteur des transports et le tournant progressif opéré vers les nouvelles solutions de mobilité partagée. Dans une seconde partie, nous retracerons brièvement l’historique et les évolutions principales traversées par le covoiturage. Dans une troisième partie, nous citerons les définitions officielles qui régissent les pratiques actuelles du covoiturage planifié et dynamique. Puis, nous détaillerons successivement les organisateurs principaux de ces pratiques, les bénéfices attendus par les organismes de mobilité, la typologie des usagers, les motivations, avantages et inconvénients généralement exprimés par ces derniers. Dans une quatrième partie, nous présenterons quelques résultats d’études récentes cherchant à tisser le lien entre covoiturage et besoin primaire de confiance interpersonnelle.

I. Introduction

Dans cette introduction, nous rappelons les différentes évolutions que subit actuellement le secteur des transports et en particulier, celui des transports urbains de voyageurs et des véhicules particuliers. La récente prise de conscience des autorités, administrations et citoyens a permis l’accélération des incitations au covoiturage et l’ouverture de différents services sur le territoire.

1) Remise en question du secteur des transports

Il n’est plus un jour sans que les instances gouvernementales et autres experts en questions environnementales tirent la sonnette d’alarme concernant l’augmentation considérable de nos consommations énergétiques globales et ses répercussions néfastes pour la planète. Plusieurs secteurs sont concernés par les différents programmes d’engagement national pour l’environnement, le bâtiment et l’urbanisme, l’énergie-climat, la biodiversité, la santé-environnement, la gouvernance mais aussi et surtout le transport (Cf. Lois du Grenelle 2³, Projet COP21⁴). Si depuis 20 ans, la pollution

³ Pour parvenir à inverser la tendance environnementale inquiétante, la législation sur l’usage de l’énergie est devenue nécessaire. L’objet de la loi de programmation du Grenelle 1 de 2009, coordonné par le Ministre de l’écologie était de diviser par quatre les émissions de gaz à effet de serre d’ici à 2050. La loi Grenelle 2 de 2010 traduit en obligations, interdictions ou permissions les principes précédemment affirmés. Les efforts portaient notamment sur une meilleure maîtrise de l’énergie et une réduction de la consommation d’énergies fossiles, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, le développement d’énergies alternatives (renouvelables). Le covoiturage figurait parmi les mesures préconisées.

⁴ La France accueille et préside début Décembre 2015, la 21^{ème} Conférence des parties de la Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques de 2015 – « Projet COP21 ». L’objectif est d’aboutir à un nouvel accord international sur le climat, applicable à tous les pays, dans le but de maintenir le réchauffement mondial en deçà de 2°C. L’Agenda des solutions n’est – à ce jour – pas encore disponible mais un volet sera probablement rédigé en faveur des solutions de mobilité partagée et du covoiturage en particulier. Site web : <http://www.cop21.gouv.fr/fr>

industrielle a baissé de 65 à 45%, la pollution due aux transports a, quant à elle, augmenté de plus de 30% (Cf. Chiffres actualisés Association AVEM⁵). L’objectif du Grenelle 2 de l’environnement en matière de transport était notamment de réduire de 20% les émissions actuelles de l’ensemble du secteur d’ici à 2020, pour les ramener au niveau de 1990. Pour y parvenir, plusieurs mesures et priorités ont été établies. De nouvelles lignes de transports collectifs urbains, le prolongement des lignes existantes ou encore le développement des transports en site propre sont quelques exemples de solutions envisagées. Mais pour contrer rapidement la future pénurie mondiale de pétrole, à court terme, l’accent a été mis sur les **solutions alternatives à la voiture individuelle** et sur un **changement des comportements**. Un grand effort consiste à améliorer puis encourager l’usage des modes de transports « doux » tels que le vélo, la marche, l’auto-partage ou le covoiturage, peu énergivores et prônant un usage raisonné du véhicule.

2) Economie collaborative et nouveaux systèmes de mobilité

A cette remise en question des transports de particuliers, le covoiturage bénéficie d’une conjoncture économique, sociale et technique particulièrement propice à son développement. A partir de 2008, la crise économique, la défiance envers les acteurs institutionnels, la prise de conscience éthique environnementale, la révolution numérique (Serres, 2013) ont facilité l’émergence du courant de l’« **économie collaborative** » par opposition à l’économie capitaliste traditionnelle. Initialement, selon Felson & Spaeth (1978), l’économie collaborative désignait les « *événements dans lesquels une ou plusieurs personnes consomment des biens ou des services économiques dans un processus qui consiste à se livrer à des activités communes* ». En 2010, Botsman et Rogers, à travers leur ouvrage « *What’s mine is Yours : The rise of Collaborative consumption* » reprennent ce terme et lui donnent un nouvel essor en vantant les mérites des comportements collaboratifs, plus généralement centrés sur l’accès, la mise en commun, le partage des biens et des services. Les cessions de droits de propriété des objets se concrétisent dans des échanges basés sur le don, le troc ou le partage de frais. L’association OuiShare⁶ (<http://ouishare.net/fr/about>), particulièrement dynamique et influente en France se veut un accélérateur d’idées et de projets dédiés à l’émergence de cette société collaborative qu’elle définit à son tour comme une « société basée sur des principes d’ouverture, de collaboration, de confiance et de partage de la valeur ». Dans ce contexte, les actions citoyennes, organisées en réseaux ou en communauté, par l’intermédiaire de plateformes internet encouragent la progression d’un nouveau mode de pensée, celui de **l’usage plutôt que la possession**. Les initiatives de mobilité partagée et celles du covoiturage en particulier gagnent en légitimité et attirent des publics d’usagers de plus en plus diversifiés. Les acteurs du covoiturage se multiplient, au point de bousculer la

⁵ Chiffres actualisés sur les pollutions causées par les transports disponibles sur : <http://avem.fr/index.php?page=pollution>

⁶ OuiShare : Association loi 1901 fondée en janvier 2012 à Paris. OuiShare est un acteur international dans le domaine de l’économie collaborative, qui s’appuie sur 80 Connectors (membres actifs) et plusieurs milliers de membres sympathisants et contributeurs, dans 20 pays en Europe, Amérique Latine et Afrique du Nord. Leurs activités sont structurées en 4 domaines : l’animation de communauté (événements locaux, groupes en ligne, OuiShare Fest, ...), la production intellectuelle (études et recherche, publications, méthodologies, ...), l’incubation et l’accélération de projets collaboratifs, la formation/l’accompagnement (étudiants, professionnels, entreprises, collectivités). Nous avons rencontré plusieurs membres fondateurs et Connectors tout au long de la thèse, leur expertise en Nouveaux Systèmes de Mobilité est importante et des réunions ont été suivies pour échanger sur les travaux prospectifs engagés (organisées en partenariat avec la FING).

« *matrice ontophanique*⁷ » de l’automobile (Vial, 2013) et d’en créer de nouvelles, plus intuitives, ludiques et sociales.

La partie suivante s’attache à retracer rapidement l’historique du covoiturage afin de saisir l’essence même de son implantation plus actuelle.

II. Histoire et évolution du covoiturage

Le covoiturage dans son principe de partage d’un véhicule particulier avec plusieurs passagers n’est pas une pratique modale récente. Avant d’être conceptualisée et promue par les différentes instances gouvernementales dans la lutte contre les hausses d’émissions de gaz à effet de serre, elle permettait déjà à des populations denses et peu motorisées de se mouvoir dans des conditions de circulation complexes. Les Etats-Unis, la Chine, l’Inde, le Brésil ou encore l’Allemagne ont connu des périodes de crise accompagnées de pratiques de covoiturage incitées par l’Etat ou organisées de manière informelle, mais peu d’articles font état de ces usages et pratiques solidaires.

1) De l’autostop informel à l’autostop organisé

Le covoiturage provient de l’**autostop**, qui serait né de l’ouverture, de l’esprit d’entraide de premiers transporteurs de marchandises qui circulaient en camion et prenaient des « *hitch-hickers* » (autostoppeurs). D’ailleurs, « *hitch* » signifie « randonnée » et souligne le fait que l’autostop était une pratique complémentaire à la marche, permettant d’assister les marcheurs et d’accélérer leur arrivée à destination. Si certains pratiquent encore l’autostop grâce à ces camions, la pratique s’est ensuite généralisée à la voiture particulière. Un langage corporel (placement sur le bord de la route, avec le pouce levé) et des codes implicites régissent la pratique (carton avec inscription de la destination, marcher en sens inverse de la circulation) permettant son développement et son internationalisation tout au long du XX^{ème} siècle.

Petit à petit, l’autostop est rentré dans une **logique organisationnelle** plus formelle, et est devenue l’«autostop organisé» notamment grâce au dynamisme insufflé par des associations telles qu’Allostop Provoya en France (www.allostop.net). Depuis 1958, elle organise l’autostop en mettant en relation des conducteurs et des passagers, via une centrale téléphonique qui recense les offres et demandes de trajets. Il s’agissait principalement de trajets occasionnels et de longues distances pour des passagers, majoritairement étudiants sans voiture. Contrairement au service informel de covoiturage pratiqué sans intermédiaire, le service d’Allostop est payant, le passager doit indemniser le conducteur d’une somme prévue à l’avance. Les chocs pétroliers de 1973 et 1979, les grèves de 1995 ont participé à son succès et à l’envolée du nombre d’adhérents. Aujourd’hui, la pratique de l’autostop se résume à quelques contextes particuliers (villages, en journée, petits trajets, etc.). De plus, la visibilité des pratiques actuelles est faible car sa « *nature spontanée et informelle ne laisse aucune trace derrière [elle]* » (Vincent, 2008).

⁷ C'est-à-dire le « moule phénoménologique, produit par la culture et l’histoire, dans lequel se coule notre expérience-du-monde possible » (Vial, 2013).

2) Naissance du covoiturage et lancement des premières expérimentations

Le terme de « covoiturage » apparaît dans un arrêté du ministère des transports du 18 juillet 1989 et définit la pratique comme « l’utilisation conjointe d’un véhicule particulier entre un conducteur et plusieurs passagers ». Le covoiturage accompagne de nouvelles problématiques de mobilité. Il n’est plus seulement question de non-possession de véhicule par les étudiants mais d’une prise de conscience des problèmes liés à la diffusion massive de la voiture. Ainsi, on passe d’une pratique liée à une inégalité d’accès à la voiture, à la prise en charge de problèmes plus globaux liés aux transformations des usages automobiles.

Pour tester les répercussions de cette nouvelle forme de mobilité partagée, de **nombreuses expériences** voient le jour en Europe grâce à des financements de l’Union européenne. Citons par exemple le programme de recherche ICARO⁸ (Increase of CAR Occupancy), débuté en 1997, achevé en 1999, où l’objectif était de généraliser l’augmentation du taux d’occupation des véhicules par des mesures innovantes et des outils techniques spécifiques. L’aménagement de parcs de stationnement aux nœuds autoroutiers en Autriche, un programme de stationnement réservé pour les véhicules à taux d’occupation élevé en Suisse, une voie réservée aux bus, vélo et covoitureurs en Grande-Bretagne ou encore une autoroute à péage gratuit en France (Autoroute A14, entre Orgeval et Nanterre en Ile-de-France) pour tout abonné au covoiturage qui voyageait avec 2 passagers minimum⁹ sont d’autres exemples d’améliorations expérimentées.

3) Un mode à fort potentiel, qui s’institutionnalise petit à petit

Selon les médias et les sociétés organisatrices de covoiturage, la pratique est en **pleine effervescence** et les **usagers toujours plus nombreux** (Cf. les unes récentes des journaux Le Point, Entreprendre, Le Nouvel Obs, Libération, en Août 2015 par exemple). L’accès au nombre d’usagers en France et dans le monde reste néanmoins difficile. Les estimations nous conduisent à citer les chiffres du plus gros acteur de covoiturage français et européen nommé **BlaBlaCar**, qui dénombre aujourd’hui un total de 20 millions de membres sur tous ses marchés (le site est présent dans 17 pays européens, mais aussi en Inde et au Mexique). Si en terme de part modale, les usages stagnent à 4 % en France (estimée entre 7.7% et 8.8% sur des déplacements locaux, selon CERTU, 2013¹⁰), le covoiturage n’est plus au début de sa courbe d’innovation comme l’indiquait Vincent (2008), car il est désormais une activité rémunératrice dont le développement est majoritairement soutenu par des opérateurs privés, allant

⁸ Descriptif disponible sur : <http://cordis.europa.eu/transport/src/icaro.html>

⁹ L’étude expérimentale de promotion du covoiturage a été lancée à la fin de l’année 1996 pour une durée d’un an. Une carte, valable 2 ans, avec photo, était remise au conducteur sous réserve d’un dépôt de garantie de 30 € TTC lors de la souscription ; cette somme était remboursée contre restitution de la carte. La gratuité du péage était alors garantie au titulaire de la carte d’abonnement « Covoiturage A14 » transportant 3 personnes ou plus dans un véhicule de classe 1. L’abonnement était limité à un aller-retour par jour du lundi au vendredi de 6 h à 21 h. Le vendredi, le passage après 13 h était gratuit, à condition d’avoir effectué un passage le matin en sens inverse. Pour assurer le respect du dispositif, le système disposait d’un guichet spécifique avec un agent de la société d’autoroute chargé de vérifier la régularité du nombre de personnes à bord des véhicules. Informations extraites du site web : <http://nouvelles-mobilites.net/2009/08/15/le-covoiturage-historique-et-de%CC%81finition/>

¹⁰ Source : http://www.certu.fr/IMG/pdf/30-05-2013_Prise_en_compte_TAD_et_covoiturage_cle22a4b4-4.pdf (diapositive n°9).

même jusqu’à modifier leur modèle économique pour créer des bénéfices comme n’importe quelle autre société.

La **Fédération du covoiturage** (FEDUCO), créée fin 2008 est la première fédération en Europe à œuvrer pour le rassemblement des sociétés de covoiturage et l’élaboration d’un nouveau standard de communication « Ridesharing Data Exchange ». En 2010, le premier opérateur de covoiturage allemand rejoint la FEDUCO. Puis progressivement, les Plans de déplacements urbains (PDU) initiés par les grandes agglomérations et les Plans de déplacements entreprises (PDE) intègrent des solutions de covoiturage à leur palette de services. Les Opérateurs de covoiturage se multiplient pour répondre à cette nouvelle demande. Le mouvement prend de l’ampleur, amène des investisseurs, les initiatives et les brevets autour de la profession se multiplient. Le Plan d’Urgence pour la Qualité de l’Air (PUQA) de Février 2013 place le covoiturage en première priorité. La législation du covoiturage avance sur l’amélioration de son organisation, permet le regroupement de covoitureurs autour de sites pré-identifiés (aires de covoiturage), garantit parfois leur retour, sécurise les pratiques devant les assureurs et l’URSAFF.

Face à ce déploiement accéléré, pour conserver son esprit initial et ne pas assister à des pratiques rémunératrices déviantes, le covoiturage nécessite alors d’être clairement défini et cadré. Dans le projet de loi relatif à la transition énergétique, déposé au Sénat le 3 Mars 2015, l’Etat précise dans l’article L3132-2-1 du code des transports que **le covoiturage** concerne « *l’utilisation en commun d’un véhicule terrestre à moteur par un conducteur à titre non onéreux, excepté le partage des frais, et un ou plusieurs passagers, dans le cadre d’un déplacement que le conducteur effectue pour son propre compte. Leur mise en relation, à cette fin, peut être effectuée à titre onéreux et n’entre pas dans le champ des professions définies à l’article L. 1411-1 du présent code* »¹¹. Si le covoiturage permet de partager le trajet et les frais associés entre le conducteur (covoitureur¹²) et les passagers (covoiturés) il exclue les pratiques lucratives, c’est-à-dire les trajets pour lesquels le conducteur bénéficie d’une indemnisation couvrant plus que ses dépenses de carburant, péage, entretien, réparations, contrôle technique, dépréciation et assurance de son véhicule, calculées pour le trajet partagé. Mais ce de calcul, forcément approximatif, ne permet pas de distinguer clairement les pratiques légales des pratiques illégales. C’est d’ailleurs ce flou juridique¹³ qui a permis l’installation – désormais révolue – de services tels qu’UberPOP, permettant à un particulier de facturer le trajet à un passager selon une grille tarifaire instaurée en amont par le prestataire (nous y reviendrons).

La partie suivante vise justement à définir et spécifier les usages relatifs aux formes principales de covoiturage établies en France.

III. Définitions et spécificités d’usage du covoiturage planifié et dynamique

A partir de la définition du covoiturage présentée ci-dessus, plusieurs pratiques peuvent être distinguées, selon qu’elles concernent les usagers initialement connus ou inconnus entre eux, que les

¹¹ L’aboutissement de cette définition résulte de plusieurs lois structurantes, à savoir la LOTI, LAURE, SRU, MAPAM, accessibles sur le site www.legifrance.fr

¹² Tout au long de la thèse, nous utiliserons indifféremment les termes de « **covoitureur** » pour **conducteur**, « **covoituré** » pour **passager**.

¹³ Pour un éclairage juridique de ces zones d’ombres juridiques, voir l’article de Vingiano (2015).

trajets soient planifiés en amont ou dynamiques - décidés en temps réel, qu’ils se déploient sur de longues ou de courtes distances, pour des voyages occasionnels ou domicile-travail (pendulaires). L’Annexe 1 synthétise ces différentes formes de covoiturage et livre quelques exemples de services associés afin d’obtenir une vision globale du paysage du covoiturage actuel en France. En revanche, la thèse s’intéressera uniquement aux deux formes de covoiturage les plus développées en France et dans le monde, à savoir le **covoiturage planifié** et le **covoiturage dynamique entre inconnus**, réservés depuis des plateformes dédiées, réalisés occasionnellement et/ou lors de trajets pendulaires.

1) Covoiturage planifié

Le covoiturage planifié est la forme de covoiturage majoritairement investiguée dans le cadre de cette thèse. Elle est aujourd’hui la pratique la plus développée et celle qui présente le potentiel de déploiement le plus prometteur. Nous soulignons ses spécificités.

1.1) Spécificités du covoiturage planifié et principaux organisateurs

Le **covoiturage planifié** est à ce jour, la **forme de covoiturage la plus répandue** en France, c’est aussi la plus quantifiable. Les plateformes de covoiturage planifié proposent majoritairement des trajets de moyennes ou de longues distances (moyenne de trajet relevée par le CERTU (2009) : 300 kilomètres). Les membres inscrits sur ces plateformes peuvent covoiturer de façon occasionnelle dans le cadre d’un départ en weekend ou régulière dans le cadre d’un déplacement pendulaire.

Parmi les principaux organisateurs du covoiturage planifié, on distingue schématiquement (CERTU, 2009 ; ADEME, 2010) :

- Les services nationaux grand public tels que BlaBlaCar, 123envoiture, covoiturage-libre, La Roue Verte, Vadrouille covoiturage, Ecolutis, Covivo. Ils se différencient les uns des autres par leur modèle économique, leurs utilisateurs cibles et/ou leurs modes de mise en relation. BlaBlaCar est aujourd’hui leader sur le marché du covoiturage planifié français et européen ; nous en étudierons les usages et expériences vécues lors des Chapitres empiriques 7 à 10.
- Les services locaux tous publics et généralistes, développés sur un territoire ciblé, visent une communauté plus locale (exemples : covoiturage à Vélizy, covoiturage Finistère).
- Les services développés pour des cibles ou communautés plus fermées (destinés par exemple aux étudiants, à l’évènementiel : covoiturage de boîte, covoitur’Art, covoiturage université Rennes 2).

1.2) Bénéfices économiques, temporels, écologiques attendus

Le CERTU (2007, 2009, 2013) communique régulièrement sur les bénéfices du covoiturage planifié. Pour la **collectivité**, à un niveau général, les bénéfices du covoiturage cités sont : la diminution de la congestion et des nuisances, l’amélioration de la sécurité routière du fait de l’attention plus accrue des conducteurs qui ont la responsabilité de leurs passagers (voir étude IPSOS AXA, Mars 2015¹⁴), la récupération de l’espace public par la libération de certains stationnements et enfin la réduction de la

¹⁴ Résultats de l’enquête réalisée par Ipsos pour AXA Prévention du 16 au 30 décembre 2014 auprès d’un échantillon national représentatif de 1510 automobilistes. Les témoignages ont été recueillis par interviews téléphoniques d’une durée moyenne de 20 minutes, au moyen d’un questionnaire CATI (interviews assistées par ordinateur). Disponible sur : <http://www.tns-sofres.com/etudes-et-points-de-vue/barometre-axa-prevention-du-comportement-des-francais-au-volant-avril-2015>

dépendance énergétique. Pour **l’entreprise** qui favorise le covoiturage occasionnel ou pendulaire de ses salariés, d’autres bénéfices sont mis à jour : la diminution et l’optimisation des coûts imputés au transport, la facilitation de l’accessibilité au lieu de travail, la valorisation de l’image de l’entreprise impliquée dans une démarche écoresponsable ou encore le renforcement de l’esprit d’équipe. Pour les **usagers/salariés** pratiquant le covoiturage, les bénéfices attendus sont divers : diminution des frais associés aux déplacements occasionnels et réguliers par le partage des frais, amélioration du confort lors des déplacements, diminution du stress dû à la conduite, création de liens sociaux entre les usagers. Ces bénéfices sont le reflet d’une vision très générale du covoiturage tels qu’identifiés par un organisme national promoteur du covoiturage. Nos études viseront à mettre à jour et à préciser ces bénéfices en s’appuyant sur une observation des pratiques réelles.

1.3) Typologie des usagers du covoiturage planifié

Le service de covoiturage planifié BlaBlaCar regroupe aujourd’hui plus de 95% des offres et demandes de covoiturage en France. Nous considérons sa population d’usagers « représentative » des usagers actuels du covoiturage planifié. Selon la dernière enquête ADEME (2015), la communauté BlaBlaCar est composée de 54% d’hommes et de 46% de femmes, l’âge moyen des nouveaux inscrits en 2014 était de 33 ans, contre 29 ans en 2010, soulignant la diversification de la pratique. La communauté se partage presque à part égale en trois grandes catégories d’âge: les 18-25 ans (36%), les 26-35 ans (28%) et les plus de 35 ans (36%). A noter que 5% de la communauté a aujourd’hui plus de 60 ans. Le profil des passagers sur BlaBlaCar est également plus hétérogène qu’auparavant : 66% des passagers en 2015 sont actifs et 28% sont étudiants. Les conducteurs sont cadres à 66% et étudiants à 14% seulement.

Ci-après, les résultats d’une étude menée par BlaBlaCar & Maïf en 2009, qui renseigne la typologie des membres inscrits (à notre connaissance, aucune nouvelle étude n’a été entreprise pour actualiser ces données¹⁵) :

- Les *usagers qui sont uniquement conducteurs* sont plutôt des hommes, âgés de plus de 40 ans, exerçant une fonction de cadres ou une profession intermédiaire, vivant en milieu péri-urbain, et effectuant plus de 20 000 km par an ;
- Les *usagers qui sont uniquement passagers* sont plutôt des femmes, jeunes (moins de 23 ans), étudiants, vivant en milieu urbain, en région parisienne, ne possédant ni voiture ni de moto ; Corrêa et Viegas (2011) ont également montré que les jeunes sont plus disposés à covoiturer, leur plus faible revenus les incitant à la recherche d’alternatives modales. Tischer & Dobson (1979) et Kaufmann (2002) montrent que les femmes seraient plus « disposées » à covoiturer que les hommes et qu’elles attribueraient des notes plus élevées dans les questionnaires de satisfaction au covoiturage (Li, Embry & al., 2007).
- Les *usagers qui sont à la fois conducteurs et passagers*, sont plutôt des cadres ou des professions intermédiaires, vivant en milieu rural, majoritairement dans le Sud-Est ou le Sud-Ouest de la France.

¹⁵ Le Projet « Fast-éCo » mené durant l’année 2009/2010 par des étudiants de Master du Centre Universitaire Jean-François Champollion, à l’initiative de l’opérateur MOBIGIS, a précisément étudié les profils des usagers de covoiturage en pays Toulousain. Nous ne présentons pas les résultats car ils informent les profils d’usagers à une échelle trop locale.

1.4) Motivations et avantages du covoiturage planifié

Les motivations à covoiturer, les avantages et inconvénients de la pratique exprimés par les usagers sont présentés ci-dessous. Majoritairement, les résultats proviennent d’études quantitatives (passation de questionnaires auto-administrés) et minoritairement d’études qualitatives (basés sur des récits de vie ou entretiens semi-directifs).

1.4.1) Motivations économiques, sociales, environnementales, militantes

La motivation à covoiturer est principalement d’ordre économique (Lauridsen, 1977 ; Levin, 1982 ; Tischer & Dobson, 1979 ; Rose, 2002 ; Alpizar & Carlsson, 2003 ; Shoup, 1997). Baldassare et al. (1998) avaient démontré l’impact du montant des revenus des usagers du covoiturage sur la mise en action et leur niveau de pratique, Barthès (2009) précise que la motivation économique l’est avant tout pour les personnes ayant de faibles revenus. 75% des ménages dont les revenus sont inférieurs à 1000 euros ont, dans une question à réponses multiples, motivé au moins 1 fois leur inscription au covoiturage par la raison économique, contre 56% des ménages à revenus intermédiaires (entre 1000 et 2500 euros) et 26% pour les revenus supérieurs à 2500 euros.

Les motivations sont ensuite sociales, les usagers cherchent la convivialité dans le partage de l’usage (BlaBlaCar & Maïf, 2009). Cette motivation est essentielle pour la pérennisation des pratiques individuelles (Vincent, 2008). Puis, les motivations sont environnementales, pour les usagers aux revenus les plus élevés, cette motivation devient même prioritaire. Un certain nombre de covoiturations relèvent enfin d’une motivation de nature militante ou solidaire. Mais le CERTU (2013) montre que les motivations économiques des usagers sont à la hausse et que les motivations militantes sont à la baisse.

1.4.2) Avantages du covoiturage planifié

En plus d’être la motivation principale à covoiturer, l’aspect économique du covoiturage est aussi le principal avantage partagé par les usagers (Levin, 1982 ; Tischer & Dobson, 1979 ; Shoup, 1999 ; Rose, 2002 ; Alpizar & Carlsson, 2003). En 1977, Lauridsen menait une étude pour donner des retours de consommation aux automobilistes, combinés à des récompenses pour encourager leurs efforts de réduction d’usage de la voiture. Ainsi, il montrait que le partage d’une voiture pour la réalisation d’un trajet pouvait être obtenu par l’intermédiaire de ce type de renforcement positif. Selon Benkler (2004), la sensibilisation environnementale apparaît au fil de la pratique, suivie des effets positifs de sociabilité, relaxation, sécurité et confort (Van Vugt & al., 1996). Le fait de ne pas devoir conduire tous les jours, pour tous leurs trajets prévus diminue l’inconfort et le stress (Richard, 2011).

1.5) Freins et inconvénients du covoiturage planifié

Les freins et inconvénients du covoiturage planifié présentés ci-dessous ont été identifiés à partir de retours de non-usagers et d’usagers qui n’ont pas une pratique pérenne du covoiturage. Contrairement aux inconvénients, les freins sont rédhibitoires à la pratique, ils sont particulièrement incorporés et sédimentés, et bloquent le passage à l’acte des non-usagers.

1.5.1) Premier freins : force de l’habitus et méfiance globale dans le service

Richard (2011), montre que le covoiturage est un « **geste peu fréquent et difficile** ». Il implique la création et le maintien de relations interpersonnelles dans un espace semi-public dont les **codes et règles sont souvent inconnus** (Margolin & al., 1978) et nécessite de **nombreux ajustements** pour parvenir aux buts respectifs. Même si le covoiturage émane de la volonté des usagers, l’activité doit permettre la cohabitation de tous et cela pose un problème d’intimité plus ou moins facile à résoudre, qui dépend également de la représentation que le covoitureur peut avoir de son véhicule. L’ouverture à cet espace intime peut être plus ou moins délicat et conditionne la relation entre les membres de l’équipage.

Les habitudes modales du passé, souvent autosolistes, compliquent également ce passage à l’acte, souvent perçu comme radical (Verplanken Aarts & al., 1998). Certains besoins primaires de mobilité s’en trouvent bousculés. Le **besoin de fiabilité** pose problème dans le passage à l’acte de non-usagers et dans la pérennisation de la pratique chez les usagers (Deakin & al., 2010). Ils cherchent à résoudre **l’incertitude pesante**, ils sont en attente d’informations sur les **facteurs de sécurisation** proposés par les plateformes lors de leurs appariements entre inconnus (Ciari & al., 2012).

1.5.2) Inconvénients du covoiturage planifié

Le premier inconvénient identifié par les usagers est la **perte de flexibilité** par rapport à un mode autosoliste (Van Vugt & al., 1996 ; Tsao et Lin, 1999 ; Meyer, 1999 ; CERTU, 2013 ; Richard, 2011). En vue de former un équipage, le conducteur et les passagers doivent déclarer leur trajet plusieurs jours/heures avant le départ, ce qui nécessite une connaissance et une prévision en amont des contraintes d’emplois du temps professionnel et personnel. Les usagers doivent également anticiper leur destination exacte, le temps de trajet disponible, le volume de bagages, l’accessibilité du lieu de rendez-vous. La **réalisation de détours** pour déposer ou récupérer un covoitureur est souvent soulignée comme inconvénient car il implique en plus, une perte de temps et un allongement de trajet (Levin, 1982). Toute cette gestion anticipée entraîne une importante **contrainte de dépendance à l’autre** et donc un ressenti de **perte de liberté individuelle** (Li, Embry et al, 2007 ; Corrêa & Viegas, 2011, CERTU, 2013 ; Richard, 2011). Car une fois le covoitureur identifié et contacté, il faut encore que chacune des parties respecte son engagement et son horaire d’arrivée au point de rendez-vous, en s’adaptant si nécessaire aux desideratas de l’autre. Les usagers se retrouvent pieds et poings liés à leur covoitureur/covoituré, et lorsque l’un des membres de l’équipage revoit une modalité organisationnelle du trajet, ils appréhendent de devoir réorganiser leur propre emploi du temps, et de devoir rogner la tenue de certaines activités personnelles ou professionnelles. Les études de Bonsall & al. (1984) et de Margolin & al. (1978) montrent que ces inconvénients de perte de flexibilité, d’indépendance, de liberté, sont plus importants pour les passagers que pour les conducteurs.

Le second inconvénient reste **l’accueil et l’ouverture de son trajet à un conducteur/passager inconnu** (Corrêa & Viegas, 2011 ; Richard, 2011). Il en découle un **sentiment d’inconfort** (Siddiqi, 2012). A l’origine de cet inconfort, selon Fisher (1984) et Moser (1992), le **sentiment d’insécurité** causée par la perte de contrôle personnel, perte de maîtrise de la situation et de l’environnement.

Pour contrer ces freins et inconvénients au covoiturage planifié, d’autres formes de covoiturage se développent. Le covoiturage dynamique apparaît comme l’innovation incrémentale parallèle la plus prometteuse.

2) Covoiturage dynamique

Dans cette partie, nous présentons une pratique de mobilité tout à fait innovante, dans la continuité du covoiturage planifié, elle est connue sous plusieurs appellations : « covoiturage dynamique », « covoiturage temps réel » ou « covoiturage instantané ». Nous présentons ses spécificités.

2.1) Définition et spécificités du covoiturage dynamique

Si nous avons désormais une définition officielle du covoiturage planifié, il en est autrement pour le covoiturage dynamique. En 2009, lorsque le service se développe, Clavel et Legrand (pour le CERTU, 2009) résumant son principe général : « *Fournir une offre en quasi-temps réel à l’usager covoitureur qui souhaite effectuer un itinéraire en covoiturage et contacte le service quelques minutes avant son départ. Le service va alors chercher le conducteur adéquat qui est en mesure d’offrir le covoiturage souhaité sur l’itinéraire demandé* ». Le flou concerne la notion de « quasi-temps réel », c’est-à-dire le laps de temps à partir duquel il est possible pour un passager, de solliciter et de s’apparier avec un conducteur. En 2013, le CERTU a établi une catégorisation des différents niveaux de dynamisme des services s’autoproclamant « covoiturage dynamique ». Dans le cadre de la thèse, nous nous intéresserons uniquement au **dynamisme de niveau 3**¹⁶, le plus élevé, qui correspond aux services dotés des éléments techniques suivants :

- Géolocalisation en temps réel des covoitureurs et covoiturés inscrits et connectés au service, grâce aux systèmes GPS implantés dans les Smartphones ;
- Traitements dynamiques des offres et demandes de covoiturage envoyées depuis Smartphone gérés depuis le serveur de covoiturage.

Le système de covoiturage doit donc être disponible au moment où le passager lance sa requête géolocalisée. Mais évidemment, si aujourd’hui de nombreux systèmes proposent ces caractéristiques techniques, encore faut-il que l’« offre » des conducteurs rencontre la « demande » des passagers, pour que les appariements soient véritablement « temps-réel ». La constitution d’une **masse critique**¹⁷ suffisante d’usagers inscrits à ces services s’avère donc la condition *sine qua none* d’un covoiturage dynamique effectif. Nous évoquerons ce point fondamental et les stratégies mises en place pour en assurer la stabilité dans le Chapitre empirique 11, dédié à l’étude des pratiques du covoiturage dynamique.

Retraçons brièvement le contexte d’émergence du covoiturage dynamique.

¹⁶ Les deux autres niveaux de dynamisme n’étant en réalité que : 1) le portage du site internet sur une application mobile pour Smartphone, et 2) l’implémentation de la fonction de géolocalisation pour la détection automatique du lieu de départ du passager.

¹⁷ La masse critique désigne l’état d’équilibre qui est atteint lorsqu’un nombre suffisant d’offres de conducteurs rencontre un nombre suffisant de demandes de passagers, qui coïncident en termes de lieux et d’horaires.

2.2) Contexte d’émergence du covoiturage dynamique

Dans un article datant de 2009 (« *Empty seats travelling* »), deux chercheurs de Nokia Research, Hartwig & Buchmann imaginent un service de covoiturage dynamique, basé sur la technologie du téléphone portable et la géolocalisation, qui n’obligerait plus les utilisateurs à s’organiser en amont ou de s’astreindre à des horaires/itinéraires fixes pour covoiturer. L’idée de ce service provient de leur évaluation du nombre et de la valeur des sièges automobiles vides dans le monde¹⁸. Suite à cette évaluation, de nombreuses entreprises ont cherché à concevoir des applications de covoiturage dynamique efficaces.

2.3) Organismes et acteurs du covoiturage dynamique

Le segment du covoiturage dynamique est encore jeune et sa structuration reste à définir. Cependant, différents acteurs mondiaux et européens se sont déjà positionnés sur le marché et tentent de conquérir les usagers du covoiturage en leur proposant un service souple et flexible.

2.3.1) Une structuration récente de l’offre de covoiturage dynamique

On compte tout d’abord les acteurs qui œuvrent pour l’élaboration de systèmes de transports intelligents (ou STI) en général, c’est-à-dire les entreprises de technologies (ex : ATOS, Citiway), les collectivités (ex : ITS Bretagne, Projet Opticités du Grand Lyon), les associations (ex : La Roue est Verte), qui se montrent toutes intéressées par des expérimentations de covoiturage dynamique.

2.3.2) La mise en place d’expérimentations du covoiturage dynamique

Dans le monde et en France, depuis 2004, les prémisses de diverses solutions de covoiturage dynamique sont testées, à échelle locale ou nationale, en milieu urbain ou rural, auprès de communautés ouvertes ou fermées, avec un support communicationnel plus ou moins important.

2.3.2.1) Services arrêtés ou sans visibilité actuelle sur le marché du covoiturage dynamique

Nous avons dénombré 13 expérimentations exploitables, avec protocoles de mise en place structurés, s’étalant sur plusieurs mois¹⁹, mais dont le succès a été empêché du fait d’un **défaut technique du service**, d’une **mauvaise délimitation de la zone de test**, d’un **manque de soutien des collectivités**, participant aux difficultés de construction d’une solide **masse critique**. Quelques mois après leur lancement, la majorité des services ont été fermés, d’autres n’affichent pas de retours d’expériences et ne sont plus visibles dans ce paysage d’éco-mobilité, laissant supposer leur arrêt définitif.

¹⁸ Selon Hartwig & Buchmann, en 2009, un total de plus de 500 millions de voitures circulait dans le monde, dont 236 millions pour les seuls Etats-Unis. Ces voitures parcourant près de 5 000 milliards de kilomètres par an, en s’appuyant sur l’hypothèse d’un remplissage de 2 places de la voiture et du coût de 5 centimes par kilomètre et par siège, Nokia estimait la valeur des « sièges inoccupés » à plus de 500 milliards d’euros (<http://technologies-propres.blogspot.fr/search/label/transports>).

¹⁹ Parmi lesquelles: Ecovoiturage phases 1 et 2, Ride Now, Carlos, Acody, Wallonie, SR520, Hirondo, Berkeley, SF Bay, Nottingham, Virginia Tech, Pooll.

2.3.2.2) Services actuellement ou jusqu’à récemment fonctionnels

Parmi les services de covoiturage dynamique influents en France, actuellement ou jusqu’à récemment fonctionnels, nous distinguons par exemple les services **Djump**, Heetch, Sharette, WeDrive, Covisoft, Wayz-Up, aux segments d’usages à chaque fois différents. Comme nous le soulignerons dans le Chapitre 11 dédié à l’analyse des usages et expériences vécues du covoiturage dynamique observés auprès d’un panel Djump, le succès de ces plateformes est à mesurer avec précaution. La constitution d’une masse critique pérenne est un travail de longue haleine pour les organisateurs de covoiturage, qui nécessite de maintenir un niveau de communication maximal. Aussi, le contexte juridique actuel et les tensions de Mai 2015 entre les différents secteurs de transport privés de personnes (taxis et VTC) ont mêlé avec confusion les services de covoiturage dynamique entraînant leur fermeture précoce (c’est notamment le cas de Djump).

2.4) Bénéfices attendus du covoiturage dynamique

Les bénéfices attendus du covoiturage dynamique sont à la fois d’ordres économiques, temporels, sociaux et pratiques. Ils sont assez similaires à ceux présentés pour le covoiturage planifié. D’importants bénéfices écologiques sont également prédits. Une étude du CERTU (2009), montre que si l’on envisage un transfert de 15% des conducteurs auto-solistes qui deviennent passagers de covoiturage dynamique, une importante réduction des émissions de gaz à effet de serre sera permise, supposée supérieure à la pratique du covoiturage planifié, du fait d’un ajustement temps réel, géolocalisé et sans détour de l’offre et de la demande.

2.5) Typologie des usagers du covoiturage dynamique

D’après les seuls résultats des expérimentations récentes de covoiturage dynamique « Ecovoiturage, phases 1 et 2 », rendus publics par Covivo et le Conseil Général de l’Isère en 2010 et 2012, les usagers sont en moyenne, âgés de 30 ans, diplômés et appartenant aux catégories socio-professionnelles moyennes et supérieures, plutôt masculins. Ils revêtent un profil plutôt proche de l’« innovateur » tel qu’identifié par Rogers (2003). Il reste difficile de comptabiliser le nombre d’usagers de covoiturage dynamique aujourd’hui car les rares applications fonctionnelles et viables ne délivrent pas leurs statistiques.

2.6) Avantages et inconvénients du covoiturage dynamique

Les avantages et inconvénients du covoiturage dynamique présentés dans cette partie sont issus de résultats plus ponctuels et récents que ceux identifiés par les usagers du covoiturage planifié. Il est nécessaire de les considérer comme de premiers indicateurs d’usages naissants.

2.6.1) Avantages du covoiturage dynamique

Le principal avantage décrit par les premiers usagers est le caractère **flexible** de la pratique : chacun peut en effet covoiturer selon son envie, sans planifier son trajet en amont, en lançant sa demande en temps réel et en obtenant une réponse d’appariement immédiate et géolocalisée. De ce fait, il n’y a plus de contrainte de dépendance à l’équipage (Agatz & al., 2011).

2.6.2) Inconvénients du covoiturage dynamique

2.6.2.1) *Fiabilité du dynamisme et masse critique*

L’un des principaux inconvénients de ce service est la **non-fiabilité** du système lorsque la **masse critique** d’usagers connectés au même moment sur la plateforme n’est pas suffisamment importante. Cette immédiateté et cette flexibilité d’usage reposent sur un maillage important de covoitureurs et de covoiturés dans une zone géographique bien identifiée. Ainsi, le service doit cumuler une masse critique d’usagers suffisamment importante pour que chaque demande trouve une offre adaptée et vice-versa, dans un temps très court et dans une zone géographique précise. A ce jour, il n’y a pas de ratio précis « nombre d’usagers par kilomètre carré » qui puisse garantir la tenue d’un service de covoiturage dynamique efficace²⁰.

2.6.2.2) *Bugs techniques qui découragent l’utilisateur à formuler sa requête*

Les nouveaux usagers sont confrontés à de nombreux « **bugs** » (dysfonctionnements informatiques suite à des insuffisances des réseaux GSM et GPS, manipulations hasardeuses des participants), certains se trouvent alors découragés par l’utilisation du service et après avoir essuyé un échec de connexion ou de paiement en ligne, souhaitent interrompre leur pratique tout juste naissante (Covisoft, 2012).

Nous présentons ci-après une synthèse des quelques études portant sur le lien entre covoiturage et confiance.

IV. Covoiturage et sentiment de confiance

Lorsque l’espace privé du véhicule doit être partagé, toutes les libertés offertes par l’autosolisme s’effritent. Le besoin de stabiliser les nouvelles règles sociales, le besoin de contrôle des conditions du trajet, d’intimité mais aussi de **confiance** se font ressentir (CERTU, 2009, 2013 ; Vincent, 2008 ; Richard, 2011 ; Corrêa & Viegas, 2011). Si les auteurs s’accordent sur ces points, peu d’entre eux ont investigué précisément les **incertitudes et risques perçus** à l’origine de ce besoin de confiance. Quelques acteurs du covoiturage prennent alors le relai, dans une démarche initiale commerciale, visant à augmenter leur masse critique d’usagers. Ils mettent en place de premières études pour comprendre leurs usagers et la place de cette confiance, véritable ciment des relations interpersonnelles, mais dont on ignore encore le processus de construction en situation de covoiturage.

Corrêa et Viegas (2011) montrent que les usagers du covoiturage n’ont pas une confiance immédiate envers un individu qui serait pourtant inscrit au même « club » de covoiturage (même plateforme de réservation). Le « club » ou la « communauté » ne serait donc pas si fédératrice que cela, rappelant que covoiturer avec un inconnu ou quelqu’un de non familier a un impact négatif sur l’utilité perçue du covoiturage (Duecker & al., 1977). Selon les auteurs, les individus accordent inévitablement une confiance plus rapide et supérieure aux membres de leur famille, puis à leurs amis, collègues de travail

²⁰ Une étude approfondie menée en Isère en 2010 concernait un potentiel estimé de 4500 trajets aller + 4500 trajets retour / jour sur les 2 axes de circulation ciblés pour ne finalement comptabiliser que 488 personnes inscrites au service et observer la concrétisation de 375 trajets partagés pendant 10 semaines, 10% des offres ont alors déclenché un covoiturage effectif (Covisoft, 2012).

et en dernier lieu aux connaissances lointaines. Ces résultats ne corroborent pas avec l’étude de BlaBlaCar & Chronos (2012), qui a cherché à mettre en évidence les liens de confiance existants entre plusieurs membres covoitureurs et covoiturés inconnus. Les questionnaires diffusés en ligne à la communauté BlaBlaCar (pour un total de 631 répondants) permettent d’obtenir plusieurs résultats intéressants. Les auteurs souhaitent montrer qu’il existe une confiance particulièrement élevée envers les usagers dont les **profils en ligne** sont correctement remplis des informations demandées. Sur le site BlaBlaCar, les individus sont invités à renseigner divers champs, tels que le prénom, l’âge, la photo, les hobbies, le descriptif du trajet, etc. Un dispositif de certification de ces indices, nommé « **D.R.E.A.M.S** », vise même à renforcer cette idée que sur la plateforme BlaBlaCar, l’Autre n’est jamais totalement inconnu. Chaque lettre de cet acronyme est censée renvoyer à une « prise » de confiance particulière.

« **D** » pour *Declared* : les usagers déclarent leur identité lors de leur inscription (gardée confidentielle), ajoutent une photo et indiquent leurs préférences et leur biographie, c’est le premier pas pour sortir de l’anonymat.

« **R** » pour *Rated* : les évaluations garantissent qu’une personne a déjà fait l’expérience avec cet usager.

« **E** » pour *Engaged* : l’engagement passe par le paiement en ligne en amont de la réservation (système mis en place depuis 2011).

« **A** » pour *Active* : le site a le pouvoir d’afficher sur chaque profil la dernière date de connexion et le temps de réponse du membre. Selon le site, un membre « actif » qui répond vite donne davantage confiance qu’un autre.

« **M** » pour *Moderated* : la modération est la garantie que le membre a bien donné ses coordonnées réelles et sera effectivement joignable pour finaliser la transaction.

« **S** » pour *Social* : en se connectant avec tous les autres réseaux sociaux, l’usager crée ce que BlaBlaCar nomme un « tiers de confiance automatisé ».

Ce dispositif de certification et les arguments tenus par le service soulignent l’importance accordée aux indices en ligne. Les usagers disent observer particulièrement : les avis positifs (note de confiance de 3,4 sur 5), les coordonnées certifiées (3,2) et la photo (2,5) de l’autre inconnu. Lorsque ces trois éléments sont renseignés, la note de confiance attribuée par les usagers interrogés s’élève à 4,23/5 en moyenne pour un inconnu. A titre de comparaison, un voisin n’obtient qu’une note de 3,3/5. Les amis et la famille obtiennent 4,7/5. Ces résultats, basés sur des questionnaires en ligne, seront à vérifier par des analyses plus approfondies, visant à décrire les expériences vécues subjectivement lors de cette recherche en ligne et lors du trajet de covoiturage.

Richard (2011) montre à son tour que pour mener une expérience satisfaisante de covoiturage, les 32 usagers interrogés sélectionnent leurs covoitureurs et covoiturés grâce aux différents types d’informations distillées en ligne, à savoir : le coût du trajet (67%), la qualité du contact téléphonique²¹ (65%), le nombre de places proposées dans le véhicule (49%), le genre (40%), l’âge (40%), le type de véhicule (36%), les avis laissés (33%). Ici, les caractéristiques du profil de l’autre inconnu sont observées par moins de la moitié des personnes interrogées, remettant en question l’importance primordiale accordée aux statuts en ligne soulignée par BlaBlaCar & Chronos (2012). Les avis en ligne sont les indicateurs les moins lus lors du choix du trajet, contrairement à la place que leur accorde BlaBlaCar. En fonction des plateformes de covoiturage proposées, des individus et du contexte de leur réservation, ces résultats de questionnaires peuvent varier. S’il semble que les usagers

²¹ Disponible uniquement après s’être engagé et avoir payé le trajet sur le site BlaBlaCar.

puissent, en partie, « maîtriser » leurs expériences de trajet partagé (par les plateformes, par le choix de l’appariement), l’objectif de la thèse sera d’actualiser et de préciser ces résultats rapides.

V. Synthèse du chapitre

Ce chapitre a permis de définir le covoiturage planifié et le covoiturage dynamique et de préciser le contexte d’éco-mobilité dans lequel ces pratiques s’inscrivent²². Le covoiturage planifié est aujourd’hui reconnu comme une sérieuse alternative aux modes de transports en commun plus traditionnels. Les évolutions concernant son cadrage juridique permettent d’accélérer le nombre d’usagers inscrits. Ces derniers sont particulièrement motivés par la dimension économique du covoiturage, ils y trouvent des avantages sociaux, pratiques, écologiques mais également des inconvénients comme les pertes de flexibilité, les contraintes de dépendances, les problèmes liés à la présence d’un inconnu ou des freins comme la force de l’habitude autosoliste ou la méfiance globale dans le système. De ce fait, le nombre d’usagers du covoiturage n’a pas atteint son apogée. Les enjeux environnementaux, politiques et sociaux font consensus mais le passage à l’acte dépend des conducteurs, des passagers et des organisateurs de covoiturage, lesquels doivent prendre conscience des réalités qu’engendre cette pratique sociale de mobilité, en rupture avec les autres modes de transport individuels et même collectifs.

Le covoiturage dynamique, décidé en temps réel et de façon géolocalisée est très flexible et prétend solutionner les inconvénients du covoiturage planifié, en se trouvant une place dans le champ de la mobilité partagée ultra-connectée. Les problèmes identifiés dans la littérature sont liés aux défauts techniques et à la constitution de masse critique, les usagers ne sont pas encore prêts à prendre le risque de ne pas avoir de trajet retour. Les solutions de covoiturage planifié et dynamique n’ont pas encore atteint leur potentiel de croissance maximale. Quelques études font état d’une pratique jugée « incertaine » et « risquée », mais elles ne précisent pas la manière dont ces concepts ont été évoqués par les usagers ni leur acception théorique générale. Une analyse de l’activité centrée sur les observables et les expériences vécues des usagers permettra de rendre compte, d’un point de vue psycho-ergonomique, du déploiement des usages réels du covoiturage.

²² Pour compléter ce Chapitre d’état de l’art sur le covoiturage, il est possible de se référer au rapport rédigé pour VEDECOM nommé « R-2014-02 », disponible en ligne à l’adresse suivante : <https://drive.google.com/file/d/0B28wSQIupwuKdkxndUh2MDgtS2c/view?usp=sharing> et à la communication : Créno, L. (2014). User experience of Dynamic Carpooling: How to encourage drivers and passengers?, *CESA 2014 Congress on Automotive Electronic Systems, December 3-4th*, Montrouge, France.

Chapitre 2 : Cadre théorique général de la thèse.

Le Chapitre précédent proposait un état de l'art actualisé du covoiturage planifié et dynamique, constituant les deux pratiques de mobilité investiguées tout au long de la thèse. Nous proposons maintenant de **situer notre approche scientifique et théorique** par une introduction rapide de la psychologie ergonomique, de la psychologie phénoménologique et des approches sociologiques mobilisées. Un tableau récapitulatif offrira ensuite une vue d'ensemble des Chapitres théoriques abordés ainsi que leur lien avec les Chapitres empiriques qui s'en nourrissent.

Si le covoiturage est souvent présenté à travers les services, plateformes et applications qui l'organisent, c'est avant tout une **activité** entre un conducteur et un ou plusieurs passagers qu'il s'agit de caractériser. L'activité renvoie à ce qui est fait et mis en jeu par les sujets pour effectuer leur tâche, elle est finalisée par le but que les sujets se fixent, à partir du but de la tâche (Falzon, 2004). Plus précisément, nous considérons comme Cahour (2012) que l'activité est ce que le sujet met en œuvre, plus ou moins consciemment, pour atteindre ses « *objectifs pragmatiques, épistémiques et hédoniques en situation* ». Ici, l'activité étudiée est **dynamique** car l'environnement dans lequel elle se déploie peut changer à tout moment et ce, en dehors même de toute action du sujet. Elle est aussi **complexe** car un trajet peut évoluer de manière variable, incertaine dans le temps et les individus se retrouvent face à certaines difficultés de structuration de leurs stratégies cognitives de traitement de l'information. Qu'elle soit considérée comme individuelle ou collective, l'activité mobilise et entremêle subtilement une combinaison d'actions, d'activités mentales, de perceptions sensorielles et d'émotions. L'activité ne se réduit pas au comportement **observable** du sujet (Falzon, 2004), elle inclut également une part d'**inobservable**, relative au **vécu phénoménologique** du sujet. Par vécu phénoménologique, nous désignons le point de vue subjectif et privé sur l'activité, ce dont le sujet peut être réflexivement conscient et qu'il peut par conséquent verbaliser (ou exprimer autrement, par des gestes par exemple). Il peut exprimer ce qu'il a fait, pensé, perçu, ressenti, ce flux du vécu subjectif est en constante interaction avec l'environnement (les autres individus, les artefacts) et amène le sujet à construire des significations, à interpréter puis réinterpréter en permanence ce qui se passe. Nous nous intéressons aux **vécus situés**, qui se déploient en fonction du contexte situationnel, mais que l'on approche par le point de vue de l'individu qui décrit son expérience. Que l'on s'intéresse à la part observable ou inobservable de l'activité du sujet, c'est son **déploiement réel** qui nous intéresse particulièrement plutôt que son déploiement prescrit.

Notre cadre relève donc principalement de la psychologie ergonomique et de la psychologie phénoménologique.

La **psychologie ergonomique**, centrée sur l'activité finalisée, vise à comprendre le fonctionnement de l'humain en activité pour améliorer son bien-être et l'efficacité de ses actions. Son objectif est « *d'élaborer (...) un corps de connaissances qui, dans une perspective d'application, doit aboutir à une meilleure adaptation à l'homme des moyens technologiques de production et des milieux de travail et de vie* » (définition donnée lors du IV^{ème} congrès international de la SELF²³ en 1969). La priorité est portée sur le « facteur humain » (Lancry, 2009) et sur l'activité qu'il déploie en « situation écologique », c'est-à-dire en situation naturelle contrairement aux conditions provoquées, déployées

²³ Société d'Ergonomie de Langue Française.

en laboratoire par la psychologie expérimentale notamment. Dans son inspiration francophone, la psychologie ergonomique considère l'activité dans son contexte technique et organisationnel (Leplat, 2000) et investit les connaissances utilisées et développées, l'expertise, les processus de coopération, de conception, de diagnostic, de contrôle ainsi que les processus d'usage des nouvelles technologies. Son intérêt se porte plutôt sur l'analyse des performances (au sens d'activité finalisée effectivement déployée) et sur l'analyse des compétences et des ressources mobilisées. L'objectif est toujours *in fine*, d'aboutir à des préconisations basées sur l'analyse de l'activité des sujets en situation de sorte à améliorer la performance et/ou le bien-être. Différentes méthodes de recueil et d'analyse des données sont disponibles aux ergonomes, conférant une vision tantôt générale ou spécifique de l'activité. Citons par exemple les techniques d'observations outillées (ou non), les entretiens plus ou moins approfondis et « resituants », les questionnaires ou encore les enregistrements vidéo.

La **psychologie phénoménologique** empirique développée par Pierre Vermersch (1999) nous intéresse également, pour son cadre d'étude visant l'explicitation de l'expérience vécue conscientisable des sujets étudiés. Il s'agit ici plus spécifiquement de recueillir le point de vue en première personne des sujets (le « je ») par opposition au point de vue de l'observateur (« troisième personne » ou « deuxième personne » de Theureau, 2006). Le sujet est invité à décrire ce qu'il ou elle faisait, pensait, ressentait à un moment bien précis de son activité (Cahour, Salembier & Zouinar, 2016). L'accès à cette expérience subjective vécue de façon pré-réfléchie nécessite un acte cognitif particulier, c'est l'étape du réfléchissement dont parlait déjà Piaget. La méthode principale d'« entretien d'explicitation » développée par Vermersch (1994) facilite cet accès au vécu phénoménologique. L'étude des expériences de l'usage de technologies, popularisés par McCarthy et Wright (2004), à la suite de Dewey psychologue d'obédience pragmatique, souligne la nécessité d'un intérêt pour les valeurs, désirs, émotions vécues par les usagers engagés dans une situation spécifique.

Conjointement, d'autres approches connexes sur l'activité seront mobilisées. En sociologie, le courant de **l'action située** porté par Suchman (1987) nous intéresse puisqu'il a contribué à souligner la nécessaire prise en compte du contexte situationnel dans le déroulement de l'action d'un sujet. **L'ethnométhodologie** ensuite, développée par Garfinkel (1967), qui postule que les acteurs organisent leurs activités quotidiennes pour les rendre visiblement rationnelles et pour qu'elles soient compréhensibles socialement entre individus familiers ou non. **L'Analyse Conversationnelle** (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974) étudie enfin la séquentialité des phénomènes conversationnels, l'articulation des communications verbales et non-verbales. Licoppe (2008), Mondada (2008), Licoppe & Relieu (2007) analysent finement les interactions médiées par de nouvelles technologies. Goffman (1963, 1974) analyse les rituels de la communication quotidienne et les cadres de l'expérience sociale, en mettant en évidence plusieurs théories pertinentes pour notre objet de recherche, comme la théorie de la préservation des faces. Si les analyses fines des phénomènes interactionnels et conversationnels nous intéressent, nous estimons qu'ils ne suffisent pas à eux seuls, à renseigner les facettes non-observables de l'activité, c'est-à-dire le vécu subjectif des acteurs en situation.

L'originalité de la thèse réside en partie dans **l'articulation des cadres** de la psychologie ergonomique et phénoménologique et des approches sociologiques citées ci-dessus. Le Chapitre 6 « Stratégie méthodologique de la recherche » précisera les objectifs et les particularités de cette posture de recherche.

Une fois cet ancrage théorique posé, les chapitres qui suivent proposent une définition des notions clés développées tout au long de la thèse. Le Chapitre 3 propose une revue de littérature sur les concepts d’incertitude, de risque, d’activité décisionnelle et sur les interactions, conversations et négociations entre inconnus. Le Chapitre 4 synthétise notre acception des sentiments de confiance-méfiance.

Le Tableau 1 récapitule les Chapitres théoriques développés ainsi que les liens opérés avec les Chapitres empiriques.

		Chapitre 7	Chapitre 8	Chapitre 9	Chapitre 10	Chapitre 11	Chapitre 12
Partie III - Contributions empiriques		Etude 1-A : Facteurs de réticences et d'adhésions du covoiturage par les non-usagers et usagers du covoiturage planifié	Etude 1-B : Dynamique de la confiance lors de l'expérience vécue des usagers de covoiturage planifié	Etude 2 : Processus de construction de la confiance lors de la phase de recherche en ligne	Etude 3 : Interactions et négociations en situation de covoiturage planifié	Etude 4 : Du covoiturage planifié au covoiturage dynamique, quelles différences dans la construction de la confiance ?	Recommandations ergonomiques visant à optimiser l'activité de covoiturage planifié et dynamique
		Partie I - Cadre théorique					
Chapitre 3	Incertitudes	x	x	x	x	x	x
	Risques	x	x	x	x	x	x
	Activité décisionnelle			x			x
	Interaction, conversation, négociation		x		x	x	x
Chapitre 4	Sentiments de confiance et méfiance	x	x	x	x	x	x

Tableau 1. Liens entre les Chapitres théoriques et empiriques.

Chapitre 3 : Incertitudes, risques et activité décisionnelle, interactions, conversations et négociations en situation inconnue.

« L'esprit du doute, suspendu sur ma tête, venait de me verser dans les veines une goutte de poison »

Alfred de Musset (1836)

Dans le Chapitre 1, la littérature pointait que les freins et les inconvénients du covoiturage étaient en partie liés à l'incertitude des conditions organisationnelles du trajet et aux risques de voyager avec un coéquipier inconnu. Malheureusement, nous avons peu d'éléments sur les acceptations de ces termes et sur la manière dont ils ont été questionnés et évalués par les sujets interrogés.

Avant d'approfondir nos analyses des risques perçus chez les différents panels d'utilisateurs sélectionnés, nous devons tout d'abord définir le concept d'**incertitude** et étudier l'impact de ce dernier sur la situation d'activité et les émotions induites. Nous présentons ensuite la notion de **risque** et ses différentes composantes, puis nous synthétisons les caractéristiques de l'**activité décisionnelle** menée en contexte incertain. Enfin, nous exposerons les concepts d'**interactions, conversations et négociations**, d'une importance toute particulière dans ces relations interpersonnelles entre inconnus.

Ce chapitre est un prélude au chapitre suivant sur les sentiments de confiance/méfiante, car comme nous le développerons ci-après, il n'est pas de confiance sans incertitude, risque perçu et activité décisionnelle pour s'engager. Entre plusieurs personnes inconnues entre elles, l'établissement de la confiance repose sur une base d'interactions, conversations et négociations.

I. Caractérisation des incertitudes

Dans un premier temps, nous définissons l'incertitude, ses liens avec la situation d'activité vécue par un individu et les conséquences négatives qu'elle peut induire. Nous illustrerons cette notion avec quelques exemples d'incertitudes retrouvées en situation de covoiturage.

1) Des informations sur le futur jugées peu fiables, incomplètes, sans signification univoque

Les **situations dynamiques** sont toutes porteuses d'**incertitudes** (Hoc & Amalberti, 2003). Le covoiturage, qu'il soit planifié ou pendulaire, n'échappe pas à cette règle. L'incertitude s'installe dès lors que les individus se trouvent dans une situation où les informations sont « *peu fiables, incomplètes, inadéquates* » (Hoc, 1996). Moisset et Couture (2001) précisent que c'est l'absence de connaissances que le sujet peut avoir au regard de son futur, ou le vide informationnel avant de prendre une décision, qui créent cette incertitude.

En covoiturage, l'incertitude existe quand un ou plusieurs signes ou indices utilisés (par le système de plateforme, par le service en ligne, par l'équipage de conducteur et de passagers) ne comporte **pas de signification univoque** si bien qu'un même signe peut renvoyer à des situations très différentes. Par exemple, un conducteur qui ne remplit pas son profil en ligne peut être interprété comme un conducteur uniquement intéressé par l'aide financière de ses passagers, peu disposé à converser ou bien comme un conducteur pressé et peu attiré par les nouvelles technologies, selon l'interprétation de

la situation par les usagers, la conversation pourra être plus ou moins riche. L'incertitude de la situation, qu'elle soit partagée par un ou par tous les coéquipiers, peut impacter l'activité toute entière de covoiturage.

2) Déterminants, conséquences et réactions face à l'incertitude

Certaines situations incertaines peuvent provoquer un inconfort, nous en définissons ici les déterminants, les conséquences et les réactions plus précises.

2.1) Déterminants individuels et situationnels de l'incertitude

Les incertitudes peuvent résulter de différents facteurs ou déterminants. Elles sont intrinsèques aux individus, à leurs productions et aux situations dans lesquelles ils agissent. Selon Theureau (2006), **l'incertitude est la résultante des interactions, actions et relations que l'individu entretient avec la situation** et c'est dans ce contexte situé qu'elle se révèle maximale.

Milliken (1987) catégorise 3 types d'incertitudes liées à la situation :

- **l'incertitude sur l'état** ou le problème initial : elle renvoie à l'impossibilité de prédire l'environnement ou l'une des composantes de cet environnement en raison d'une connaissance insuffisante des informations initiales. Par exemple, il peut être difficile pour un individu de prédire comment seront son conducteur, sa voiture, les coéquipiers.
- **l'incertitude des actions** pouvant être mises en œuvre par les individus dans cet environnement donné. Par exemple, le conducteur peut décider de dépasser les limitations de vitesse ou à l'inverse de rouler très lentement, mettant en péril la vie de ses coéquipiers ou à l'inverse, les faisant manquer leurs rendez-vous importants.
- **l'incertitude des conséquences de chaque action** : elle est liée à l'absence de prédictibilité sur les conséquences qu'un changement pourrait entraîner dans la situation ou sur l'une des composantes de la situation ; le fait qu'une conséquence ici soit incertaine ne signifie pas que l'environnement dans lequel le sujet se trouve est incertain. Par exemple, lorsque le passager choisit son conducteur en ligne, il ne sait pas toujours quelle conséquence ce choix du conducteur « A » aura sur son trajet par rapport au choix du conducteur « B ».

En covoiturage, selon les usagers et les relations qu'ils tissent en situation, ces trois types d'incertitude peuvent se combiner et impacter l'activité.

2.2) Conséquences négatives de l'incertitude

Notre intérêt pour l'incertitude provient de notre objectif initial qui consiste à comprendre les facteurs d'adhésion, de réticence, de confiance et de méfiance à la pratique du covoiturage. L'incertitude complique la situation vécue et la teinte **d'émotions négatives** : « *l'incertitude est de tous les tourments le plus difficile à surmonter* » disait De Musset, dans la Confession d'un enfant du siècle (1836). Lancry (2007) a étudié le lien existant entre **l'incertitude et le stress** et a montré que l'incertitude pouvait engendrer de potentielles **inquiétudes** (soulignées également par Coeugnet, 2011), mais aussi des conséquences négatives telles que la désorganisation des conduites, crise de nerfs, sortie de poste, multiplication des erreurs, sources de troubles, de menaces, etc. (Marescaux,

2007), nécessitant la mise en place de **comportement de coping**²⁴ (Cahour, 2010) plutôt centrés action comme le souligne Marescaux (2007) : le travailleur, tout comme l'utilisateur qui se décide à mobiliser un service en particulier, n'a pas « *une appétence folle pour l'incertitude dont il tente de contrer les effets négatifs de manière anticipative plutôt que réactive* ».

2.3) Différentes façons de réagir à l'incertitude

L'opérateur et l'utilisateur vont chercher à esquiver les situations qu'ils ne maîtrisent pas (De Keyser, 1986), en ce sens, les modes réactifs et anticipatifs de prise en charge de l'incertitude se montrent relativement efficaces. C'est ce qui expliquera notamment le soin accordé par certains passagers de covoiturage à choisir le « bon trajet et le bon conducteur » lors d'une recherche en ligne minutieuse sur la plateforme de covoiturage.

Moisset et Couture (2001) identifient **trois catégories de stratégies possibles face à l'incertitude** (ou 3 modes de coping) :

- la première stratégie rassemble les usagers qui font appel aux **mythes**, aux superstitions, aux religions, voire aux sectes pour apporter une ou des réponses à l'absence d'informations liée à l'incertitude ;
- la deuxième stratégie vise à **nier** l'incertitude ou à la **fuir**, aboutissant à des comportements de repliement sur soi ou, au contraire, d'évitement ou d'échappement, rappelant certaines formes de coping dans les situations de stress
- la troisième stratégie concerne les stratégies qui sont caractérisées par **l'évitement par projection** dans le futur.

Les usagers interrogés qui expriment une incertitude inconfortable en covoiturage nous permettront de vérifier et de compléter au besoin ces catégories de stratégies. Mais parce que l'incertitude est partout (Marescaux, 2007), d'un point de vue méthodologique, nous veillerons à nous centrer sur les incertitudes particulièrement bloquantes, inconfortables, pénibles ou bien au contraire, spécialement motivantes, attrayantes, pleines de surprises perçues positivement. L'objectif final visé par l'identification de ces incertitudes est de **mieux cerner les processus de construction de la confiance/méfiance** qui s'en suivent. Car comme le rappellent Ogien et Quéré (2006) : « *la confiance ne peut se concevoir que dans un monde où règne l'indéterminé : c'est l'incertitude qui l'appelle* ».

Ci-dessous, nous définissons le risque, autre frein important des usagers.

II. Caractérisation du risque

Les risques apparaissent dans la littérature sur le covoiturage comme d'importants freins à la pratique. Mais peu d'informations sont disponibles sur le type de risque perçu par les individus et sur l'acception du terme, la manière dont il a été recueilli, questionné. Pourtant, il en dépend de notre compréhension des usages et des expériences vécues positives et négatives, l'étude des différents risques exprimés permettra en effet de comprendre l'origine même des sentiments de

²⁴ Les modes de coping désignent « *l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux destinés à maîtriser, réduire ou tolérer les exigences internes ou externes qui menacent ou dépassent les ressources d'un individu* » (Lazarus & Folkman, 1984).

confiance/méfiance. Une définition du risque et de ses propriétés et composantes subjectives est proposée ci-dessous.

1) Définition du risque et du danger

Selon Giddens, c'est la société de plus en plus **complexe** et son **impossibilité de prédire le futur** qui génèrent l'idée de risque : « *La notion de risque est liée à la volonté de contrôle et particulièrement à l'idée de contrôler le futur (...) C'est une société toujours plus préoccupée par le futur (et aussi par la sécurité), qui génère la notion de risque* » (Giddens, 1999, p.3). Le risque peut être résumé à « *la possibilité (ou la probabilité) qu'un évènement ou une situation entraîne des **conséquences négatives** dans des conditions déterminées. Le **risque est la possibilité qu'un danger s'actualise**, c'est-à-dire entraîne effectivement des dommages, dans des conditions déterminées* » (Leplat, 2003, p.38). Ici, le danger renvoie à un « *évènement ou une situation susceptible d'entraîner des conséquences négatives ou des dommages à l'homme ou aux hommes (ou à l'environnement)* » (ibid.).

Selon Luhmann (2001), le risque peut résulter de nos actions ou de nos omissions. Mais le risque est une **notion d'interaction** au sens où il n'a jamais sa source uniquement dans le sujet, ni uniquement dans les conditions externes de l'activité (pas de conditions auxquelles serait attaché un risque comme une propriété permanente) ; le risque est toujours **lié à une situation donnée**, c'est-à-dire à l'interaction des caractéristiques d'un sujet (ou d'une collectivité) avec des conditions d'exécution de cette activité, conditions techniques, organisationnelles, sociales, etc. C'est toujours le risque de « ... » (celui qui est exposé au dommage) pour « ... » (tel type de tâche, c'est-à-dire tel objectif à atteindre dans telles conditions données).

Nous nous intéressons dans le cadre de cette étude aux risques exprimés²⁵ par les sujets car comme l'ont souligné Kouabenan & al. (2006), la **perception d'un risque** par un individu peut « *affecter son comportement, ébranler son sentiment de contrôle, susciter des craintes, de l'angoisse ou dans certains cas du plaisir* ». Certaines réactions face aux risques entraînent par exemple un **comportement de protection** (durant le covoiturage : repli du passager sur lui-même, fermeture à la conversation) voire même une **inhibition du comportement** (non usage du covoiturage).

Notre acception du concept de risque est donc relativement large, nous retiendrons comme risquée toutes les situations que les individus nommeront comme telles, tout ce qui fera référence aux possibilités exprimées de dommages futurs pouvant résulter des actions ou non-actions de l'individu ou d'un tiers. Les dommages pourront en effet relever de la sécurité routière en covoiturage mais aussi de la relation à l'autre inconnu, de l'organisation périlleuse du trajet, ou encore d'un mauvais placement subi dans le véhicule.

2) Propriétés et composantes subjectives du risque

Ci-dessous, nous présentons quelques repères utiles caractérisant les propriétés d'un risque.

²⁵ Nous ne réalisons pas d'évaluation probabiliste de la fréquence d'occurrence d'un évènement négatif en covoiturage ni de mesure de la gravité des conséquences qu'entraînerait cet évènement.

2.1) Cinq propriétés de la situation à risque

La situation à risque, telle qu'elle est définie par Cadet (2001, 2007) se caractérise par 5 propriétés générales :

- La présence de **plusieurs variables** actives, qui, pour aboutir à une description satisfaisante de la situation, nécessite de prendre en compte simultanément ou successivement différentes informations (par exemple : prise en compte pour le passager, des caractéristiques du conducteur et du contexte du trajet).
- **L'intégration des informations ou indices** que le sujet doit rassembler lorsqu'elles sont issues de plusieurs sources (le passager devrait intégrer les différentes informations affichées sur le profil en ligne du conducteur).
- La **présence d'objectifs et de contraintes**, qui rendent le risque acceptable en raison de la potentialité d'atteinte des objectifs positifs ou souhaités.
- **L'appréciation des effets** soit la possibilité d'évaluer les effets à court et moyen terme, à l'échelle individuelle ou groupale, et de réguler en retour ses actions, choix, etc.
- **La présence d'incertitude** (définie précédemment), quant à la signification des signes ou indices utilisés pour le caractériser, ou quant à l'évolution des situations traitées.

Les trajets de covoiturage décrits par des individus percevant des risques apparaissent sous ces 5 propriétés, comme composés de plusieurs variables, pas toujours maîtrisables (quel trajet, quel conducteur, quelle organisation, quel mode de rencontre ?), contenant plusieurs types d'informations à intégrer pour évaluer la situation, induisant des effets à moyen termes sur l'individu et sa situation et/ou avec un degré d'incertitude plus ou moins important. Ces risques peuvent être perçus différemment selon les individus. Le risque est toujours constitué de plusieurs sources, relatives au sujet et aux conditions externes de son activité (Cadet & Kouabenan, 2005). Nous l'étudierons donc toujours en situation d'activité spécifiée.

2.2) Risques objectifs et subjectifs

Selon le point de vue à partir duquel les risques sont qualifiés, la littérature distingue les **risques objectifs et subjectifs**.

Le **risque objectif** renvoie à la mesure du risque au regard d'une évaluation construite sur des données objectives. C'est le risque mesuré, il peut s'exprimer en fonction de différentes variables, par exemple le risque d'accident au kilomètre parcouru, par année d'exposition au risque. La compagnie d'assurance AXA (voir étude Ipsos et Axa, 2015) indique dans une étude récente menée en partenariat avec BlaBlaCar, que le taux d'accidents des conducteurs déclarant covoiturer est « plus faible » que celui observé chez les conducteurs ne déclarant pas covoiturer.

En investiguant les expériences vécues des usagers, il demeure plus intéressant et plus précis de questionner le **risque subjectif, tel qu'il est évalué par le sujet**, à propos d'une situation ou d'un événement spécifique rencontré (Saad, 1988). Certains usagers interrogés en entretien l'expriment explicitement à travers la notion de « sentiment de risque » ressenti à un moment précis de leur activité. C'est ce type de risque que nous étudierons dans la thèse et plus précisément les sources qui en sont à l'origine.

2.3) Perception des risques : un construit cognitif et social (Kouabenan, 2003)

La perception des risques dépend de deux types de caractéristiques : celles du risque lui-même et celle du sujet qui les perçoit. La perception du risque dépend entre autre de la probabilité d'occurrence de celui-ci, de sa nature, de sa gravité, de sa contrôlabilité, de sa médiatisation, etc. Et selon Kouabenan (2007), la **familiarité** tient une place importante dans l'évaluation de ces risques. Fleming et al. (1998) ont montré que des opérateurs du BTP surestiment les risques lors des activités occasionnelles ou difficiles à comprendre et sous-estiment les risques liés à des tâches exécutées régulièrement.

Cette perception du risque dépend ensuite des **caractéristiques du sujet** percevant et notamment de son niveau d'expertise dans le domaine d'action (ses formations, connaissances, niveau d'informations), les variables physiologiques/démographiques (personnalité, âge, sexe, motivation), les variables politiques et stratégiques (culture organisationnelle, culture de sécurité, mission), les capacités de traitement de l'information, les précautions et effets personnels de contrôle (optimisme), la perception de ses compétences ou de son pouvoir de contrôle, les normes sociales et de pression du groupe (culture corporatiste, comportements des autres), les variables sociales (position sociale ou hiérarchique, rôle ou implication dans l'organisation, milieu social d'appartenance), la cible du risque (soi, autrui, la société, et à quel degré d'exposition, vulnérabilité), ou encore la culture personnelle et sociétale dans laquelle il s'insère (croyances, valeurs, histoire personnelle, expérience professionnelle, ...). Dans le cadre de nos études, les entretiens visant à recueillir les expériences individuelles sont approfondis mais il sera parfois difficile de renseigner toutes ces caractéristiques. Nous faisons l'hypothèse qu'elles émergeront au fil des descriptions des expériences vécues.

Dans ces différences de perception des risques, que sait-on des **différences de genres** ? En ce qui concernent les pratiques automobiles qui nous intéresseront dans le cas du passage à l'acte du covoiturage, on sait que les individus de sexe masculin, quels que soit leur âge, sont significativement plus impliqués dans une large variété d'activités « *risquées et physiquement dangereuses* », activités qui sont un contributeur majeur de la fréquence de traumatismes (Alkon & al., 2000 ; McQuillan & Campbell, 2006 ; Romano & al., 2008). Cette différence de prise de risque apparaît dès l'évaluation du risque chez les enfants, les adolescents et les adultes (DeJoy, 1992 ; Harré & al., 2000). Les filles ont un seuil de jugement du danger plus bas que les garçons (Hill & al., 2000). Nous vérifierons ces conceptions car on peut penser qu'elles sont stéréotypées et potentiellement influencées par le caractère sexué des activités proposées aux enfants par exemple.

Pour toutes les différences d'appréciation et les nuances évoquées ci-dessus, le risque est donc manifestement un **construit social et cognitif** (Kouabenan, 2003). L'appréciation du caractère risqué ou non des situations dépend des **individus**, des **groupes** et des **circonstances contextuelles**. Tous les risques ne sont pas perçus ou redoutés de la même manière d'un individu à l'autre, ni d'une communauté à l'autre. Nous chercherons ces **spécificités d'appréciation individuelles** du risque et les **régularités interindividuelles**. L'intérêt de questionner les risques subjectifs prend donc ici tout son sens.

2.4) Acceptabilité et prise de risque

Plusieurs évaluations du risque sont possibles. En fonction des individus et des moments traversés, il apparaît tantôt tolérable ou intolérable, gérable ou ingérable, bénéfique ou dommageable. Aussi, le

risque a une **dimension individuelle mais aussi temporelle** : il peut être acceptable pour un groupe mais peut ne pas l'être pour un autre ; il peut être acceptable aujourd'hui mais ne pas l'être demain. L'activité face au risque dépend, sans doute, d'une part, de la perception du risque et d'autre part, des **motivations et besoins** à l'origine de l'engagement. L'acceptabilité (ou la tolérance) du risque varie aussi selon plusieurs **déterminants extérieurs** à l'individu : l'évolution des connaissances scientifiques, la législation, les mentalités de la société et des individus. Nous serons attentifs à ces différences de connaissances, entre experts et novices du covoiturage notamment. Comme le soulignent Slovic & al. (1981) : « *Les jugements subjectifs qu'ils soient produits par des experts ou par des profanes constituent un élément fondamental dans toute évaluation du risque* ».

2.5) Modèles du risque rationalisants et sans prise en compte des émotions

Différents modèles du risque sont fréquemment cités en ergonomie pour parvenir à identifier de manière systématique les niveaux d'acceptation du risque des individus et les actions/régulations mises en place. A titre d'exemple, plusieurs modèles peuvent être cités : le modèle de l'homéostasie du risque de Wilde (Adams, 1988 ; Jansen & Tenkink, 1988 ; Wilde, 1988 ; Wilde, 2002), le modèle du risque zéro (Summala, 1988 ; Summala, 2000), le modèle de l'évitement de la menace de Fuller (Fuller & al., 2008) ou bien encore le modèle hiérarchique du risque de Van der Molen & Botticher (1989). Aucun de ces modèles ne semble pouvoir s'appliquer à notre situation de covoiturage. Plusieurs raisons à cela : comme souligné par Nguyen (2013), **ces modèles placent le risque au centre des actions de régulation d'un point de vue accidentologique** uniquement (McKenna, 1988 ; Kilpeläinen & Summala, 2007) ; ils sont **motivacionnels**, l'accent est porté sur les objectifs du conducteur et l'apprentissage du risque **sans qu'il y ait prise en compte du contexte d'occurrence de l'action ou des régulations** mises en place par le conducteur ; ils rationalisent fortement l'activité de régulation du risque, présentant l'individu comme une unité centrale qui chercherait à maintenir de manière rationnelle le niveau de risque subjectif en « *deçà ou à la limite d'un niveau cible donné* » (Saad, 1988).

De plus, dans ces modèles, il nous faut constater **l'absence d'une place accordée aux émotions**, ceci pouvant être expliqué par le fait que ces dernières ne sont pas répertoriées dans les facteurs d'accidents (Cai, Lin & Mourant, 2007 ; Aupetit, Riff, Espié, & Buttelli, 2009). Mais l'activité de covoiturage, si elle est porteuse de risques perçus, est également probablement influencée par les émotions des usagers impliqués dans une relation interpersonnelle avec d'autres inconnus. Nous préférons donc les préconisations de Saad (1988) qui plaide pour un **examen global de la situation perçue comme risquée** et pour une **prise en compte des dimensions cognitives et motivationnelles** du comportement des autres individus rencontrés.

La partie suivante vise à définir les caractéristiques des activités décisionnelles que les individus mettent en place dans certaines situations où justement, les questions de perception, d'évaluation des informations et de la prise (ou non prise) de risque se posent.

III. Caractérisation de l'activité décisionnelle

L'activité décisionnelle entreprise avant/pendant le covoiturage nous intéresse. Nous l'observerons à trois niveaux : (1) **avant tout trajet partagé**, lorsque l'individu décide de covoiturer - ce choix est toujours plus ou moins réfléchi, volontaire, argumenté, soupesé, car la force de l'habitus des pratiques

modales passées est importante ; (2) **en amont du trajet partagé**, lorsque l'individu choisit son conducteur, la voiture et les modalités du trajet (ce sera d'ailleurs l'objet du Chapitre empirique 9) ; (3) **pendant le trajet partagé**, lorsque l'individu choisit de converser ou non, négocier ou non le lieu de dépose, etc. Il nous intéresse alors de comprendre les **processus psychologiques et sociaux** mobilisés lorsque les individus doivent **évaluer, juger, poser un diagnostic et décider de leur action future**, en vue de construire une expérience positive et un sentiment de confiance dans le service et dans la relation avec l'autre inconnu.

Ci-dessous, nous proposons une définition générale de la prise de décision. Nous synthétisons ensuite les grands modèles de la prise de décision et justifions notre usage de modèles plus circonstanciés des décisions, celui de Klein (1989) notamment. Enfin, nous soulignons le rôle des émotions dans ces processus de prise de décision.

1) Définition générale de la prise de décision

La prise de décision en situation dynamique constitue un objet d'étude de plus en plus convoité en psychologie ergonomique. Différentes situations professionnelles ou de vie quotidienne placent les individus face à des pressions temporelles, de résultats ou d'enjeux risqués, pour lesquelles des formations ou des systèmes d'aides à la décision trouveraient toute leur pertinence. De manière générale, l'activité décisionnelle se définit comme un **processus cognitif complexe** visant à la **sélection d'une action, ou d'une succession d'actions**. Nous considérerons la décision comme un **processus d'adaptation à la situation courante** (Ross, Shafer & Klein, 2006). Comme Klein & al. (1989), nous appréhenderons cette activité au cours de l'action, **englobante et complexe**, en considérant les **processus cognitifs, affectifs et perceptifs** comme inextricables. Selon les variables contextuelles et individuelles du moment, la décision est influencée par les **indices** pertinents de la situation, par les **buts** plausibles de l'individu, par les **attentes** et les **actions** déployées (Klein & al, 1989).

Les définitions sur la décision et l'activité décisionnelle ne font pas consensus dans la littérature actuelle, même en psychologie. **Différentes modélisations** du processus décisionnel sont présentes et continuent d'être débattues. Des plus classiques tel Condorcet aux plus modernes tel Dewey, les modèles sont soit : (1) **séquentiels**, c'est-à-dire que la décision est considérée comme prise suite à la détection d'un problème, à la recherche d'informations pour y faire face, à l'évaluation des solutions possibles, à l'exécution de la solution ; (2) soit **non-séquentiels**, c'est-à-dire que la décision est dite structurée autour de phases d'identification, de développement et de sélection. Nous rappelons rapidement l'influence du cognitivisme pour les premiers modèles, puis nous en soulignons les limites afin de nous ranger du côté des modèles plus écologiques de l'activité.

2) Evolution des modèles pour l'analyse de l'activité décisionnelle

2.1) Influence marquée du cognitivisme mais identification de plusieurs limites

La prise de décision dans les activités humaines a longtemps été étudiée sous une approche dite « computationnelle », restée dominante en psychologie du travail notamment (travaux d'Amalberti et Hoc). La décision apparaît comme un **processus à part entière du système de traitement de**

l'information (STI). Elle constitue l'étape intermédiaire d'un déroulement par stades, permettant préalablement de saisir et de traiter des informations dans l'environnement, avant d'opérer un choix entre diverses alternatives possibles, puis d'agir. Le traitement repose sur les bases de connaissances précédemment emmagasinées que l'individu structure et mobilise le plus vite possible après avoir perçu les premiers résultats de son action. Il se représente ainsi le problème posé (Schmidt & Lee, 2005).

Cette vision nous pose quelques problèmes de conception théorique concernant la place de l'humain et son interaction avec l'environnement. Nous suivons Mouchet (2010) lorsqu'il remet en cause avec Sève et al. (2002), le postulat d'un individu au « **pilotage rationnel** », qui pour décider, appliquerait un logique objective et unique. En situation réelle de covoiturage, activité sociale dynamique et complexe, les informations relatives à l'environnement, les relations interpersonnelles, les valeurs, conceptions et connaissances relevant des expériences individuelles passées et façonnées par le groupe social d'appartenance se trouvent sans cesse actualisées. L'activité de covoiturage, considérée lorsque l'individu fait son choix de voyage et de conducteur en ligne, ou bien observée dans le véhicule partagé, est parfois soumise à des pressions temporelles, corporelles et à d'autres obligations contextuelles, rendant le **modèle séquentiel « détecter, identifier, agir » limité**.

2.2) Caractère situé des décisions

Nous étudierons donc les prises de décision en covoiturage au cours de l'action, dans leur globalité. D'ailleurs, c'est davantage l'« **activité décisionnelle** » (Bedny, Karwowski, & Bedny, 2001) que la « décision » en elle-même qui nous intéresse. Nous la décrirons à travers **son couplage dynamique entre l'individu et la situation naturelle d'occurrence** de l'évènement. Ces considérations ne sont pas sans rappeler le paradigme de l'action située de Suchman (1987), qui met l'accent sur le caractère social de l'action humaine, considérée comme singulière, socialement et culturellement située (nous y reviendrons dans le Chapitre 6 « Stratégie méthodologique de recherche »). Les décisions sont **construites *in situ*, selon les interactions locales et les allers-retours entre le contexte et les actions** des individus. Elles s'inscrivent même, de manière encore plus générale, dans un **contexte social et culturel** particulier (communautés, « micro-cultures locales » ou lieux de pratique socialisés, tels que BlaBlaCar, les communautés de covoiturage d'entreprise, etc.) (Mouchet, 2010 ; Karsenty & Pavard, 1997). Les décisions dépendent autant de choses improvisées en cours d'action que de choses planifiées (Tochon, 1993 ; Saury & Krause, 2002). Les individus et les équipages de covoiturage ainsi formés présenteront une **infinité de combinaisons décisionnelles**, où s'articuleront divers procédés plus ou moins conscientisés de minimisation des risques, d'anticipation des incertitudes et de maximisation de la confiance (Bouthier, 2000).

3) Synthèse du modèle RPD, modes d'évaluations des indices et rôle des émotions dans la décision

3.1) Synthèse du modèle RPD (Klein, 1997)

Parmi les modèles d'analyse de l'activité décisionnelle, il est un modèle particulièrement utilisé dans le courant de la « **Naturalistic Decision Making** » (NDM) en psychologie ergonomique, celui de Klein (1997), nommé « **Recognition Primed Decision** » (RPD). Initialement, son objectif était d'observer « *la façon dont des opérateurs expérimentés, travaillant individuellement ou en groupe,*

dans des environnements dynamiques, incertains et évoluant souvent rapidement, identifient et évaluent la situation, prennent des décisions et réalisent des actions dont les conséquences sont significatives pour eux et pour l'organisation au sein de laquelle ils opèrent » (Zsombok, 1997, p.5). En somme, il s'agit **d'expliquer les décisions d'experts prises sous forte pression temporelle et avec de grands enjeux** (Hoffman & Lintern, 2006) (en covoiturage, la phase amont de recherche en ligne d'un trajet ou les phases de décision relatives à la construction de la relation interpersonnelle dans le véhicule peuvent être étudiées sous cet objectif). Pour Klein (1997; 2008), le choix d'une solution optimale passe par la **reconnaissance implicite de patterns, significatifs pour l'action**. La situation s'impose à l'individu qui la retrouve et dont l'expertise se traduit par une reconnaissance finalisée et rapide de cette situation. L'auteur distingue alors trois modalités de reconnaissance utilisées par les experts face à une situation dynamique : une **reconnaissance simple** (« simple match »), un **diagnostic** de la situation (« diagnose the situation »), et une **évaluation** d'un cours d'action (« evaluate a course of action ») (nous détaillerons dans le Chapitre empirique 9 - portant sur les Choix en ligne d'un trajet et d'un conducteur - les exemples associés à ces modes de reconnaissance).

3.2) Modes d'évaluation « analytiques » et « intuitifs » des indices

Lorsque nous caractériserons l'activité décisionnelle des covoitureurs, nous serons attentifs aux processus mis en place pour choisir entre les différentes options possibles. Comme nous venons de le voir, trois modalités de reconnaissance peuvent être mobilisées en situation, mais une **autre catégorisation** est possible pour qualifier la manière dont les évaluations d'indices ont été menées. Nous distinguerons, lorsque cela sera possible, les évaluations de type « **analytiques** » (Petitmengin, Rémileux & Cahour, 2013) (que certains nomment la **Prise de Décision Rationnelle**, cf. Caget, Haag & Bonnefous, 2009 ou encore le raisonnement de type 2, cf. Kahneman, 2011), basée sur un raisonnement complexe, formel, coûteux en énergie cognitive. Le choix des options retenues se fait moins par comparaison et sélection des solutions alternatives que par des choix séquentiels retenant (ou non) une option à l'aune des objectifs. A l'opposé, nous identifierons les évaluations « **intuitives** », (que certains nomment la **Prise de Décision Intuitive**, ibid. ou bien le raisonnement de type 1, cf. Kahneman, 2011) soulignées par les approches écologiques. On parle aussi de décision émergente ou « en acte » (Mouchet, 2004), rendue possible par un processus quasi-automatique, rapide à mobiliser, notamment en situation de pression temporelle.

Un parallèle peut être fait entre ces évaluations « analytiques » et « intuitives », et le modèle « RPD » de Klein présenté ci-dessus. La « reconnaissance simple » renvoie à l'évaluation plutôt « intuitive » des indices, le « diagnostic » de la situation renvoie à l'évaluation plutôt « analytique », tandis que l'évaluation du cours d'action par « simulation mentale », en se projetant dans la situation future, renvoie à l'évaluation à la fois « intuitive et analytique ».

3.3) Impacts des émotions sur l'activité décisionnelle

Dans les années 1990, Damasio place les **émotions au centre du processus décisionnel** (Damasio, 1996). A partir de l'étude de cas de Phineas Gage²⁶, il conclut : « *Lorsque l'émotion est laissée*

²⁶ Aujourd'hui, l'accident de Phineas Gage (1823 – 1860), contremaître des chemins de fer pose encore question. Sa barre à mine lui ayant transpercé le lobe préfrontal, sans pour autant entraîner sa mort, a constitué un cas d'étude en neurologie car de nombreux spécialistes ont tenté de comprendre comment ce traumatisme crânien avait pu conserver intactes ses fonctions motrices, langagières mais pas ses fonctions réflexives telles

totalemment à l'écart du raisonnement, comme cela arrive dans certains troubles neurologiques, la raison se fourvoie encore plus que lorsque l'émotion nous joue des mauvais tours dans le processus de prise de décision ». Frijda (1986), Lazarus & Folkman (1984) et Scherer & al. (2001), lorsqu'ils développent la théorie de l'appraisal²⁷, montrent que l'individu est capable de modifier son approche de l'action et de prendre la décision qui maximisera au mieux son bien-être (Frijda, 1986). Cahour (2010), Cahour & Lancry (2011) montrent également qu'un **état émotionnel** à valence positive ou négative **influence la manière dont les individus jugent** le monde et **décident** des actions à entreprendre. Par exemple, selon Lerner & Keltner (2000), la peur et la colère, qui ont pourtant la même valence négative, peuvent impacter différemment le jugement individuel : la peur induit un jugement pessimiste et une minimisation de la prise de risques, tandis que la colère peut entraîner un jugement optimiste et un engagement vers la prise de risque (Isen & Geva, 1987). Pour tenir compte du rôle des émotions et de leur place dans le processus de décision, Rix-Lièvre & al. (2013) prônent un croisement théorique et méthodologique des théories de la « NDM » et de la théorie de l'appraisal.

La partie suivante s'attache à décrire les processus d'interactions, de conversations et de négociations à l'œuvre dans l'établissement d'une relation entre inconnus.

IV. Interactions, conversations et négociations entre inconnus

En covoiturage, activité à dimension éminemment sociale, les expériences vécues entre coéquipiers sont composées entre autres, d'actions verbales et non-verbales, c'est-à-dire d'**interactions**. Quelles que soient leurs finalités, anticiper une incertitude, un risque perçu ou décider d'une action à venir, la forme et la dynamique des interactions et des **conversations** tenues entre ces inconnus nous intéressent puisqu'elles signent les caractéristiques des relations interpersonnelles co-construites en covoiturage. Les **négociations**, lorsqu'elles permettent d'instaurer un cadre de participation aux interactants et lorsqu'elles sont initiées en conversations, dévoileront les règles, les droits et les devoirs admis par chacun. C'est par la définition et l'observation *in situ* de ces phénomènes interactionnels que nous étudierons comment les sentiments de confiance-méfiance se tissent entre les usagers.

1) Interactions

Le terme interaction est un terme générique. Il suppose une **situation de communication** en général en face à face ou au moins simultanée (téléphone, liaison radio) avec deux ou plusieurs participants. Certaines interactions peuvent être non verbales, par exemple, l'agent qui fait la circulation. La plupart sont mixtes et comprennent une **partie verbale** et une **autre partie non verbale**.

1.1) Caractéristiques des interactions

L'interaction nous intéresse pour deux raisons. Le contenu des énoncés échangés **se construit *in situ***, en fonction des individus en présence, qui vont tenter de s'ajuster mutuellement, de coopérer, tout en

que la décision, les émotions. Phineas Gage était jusque-là considéré comme sérieux, attentionné, sociable, fiable et ayant un bon jugement, mais cette blessure semble avoir eu des effets négatifs sur son comportement émotionnel, social et personnel, le laissant dans un état instable et asocial, constatait le Dr Harlow (1819-1907) qui le soigna pendant de longs mois. S'il a perdu progressivement l'usage de l'œil gauche, son état physique semblait ne pas avoir changé. Il ne souffrait d'aucune paralysie.

²⁷ Selon la théorie de l'appraisal, l'émotion est un processus cognitif qui permet à l'individu d'évaluer la signification des stimuli internes ou externes, au regard de ses préoccupations et de ses objectifs.

respectant des règles implicites de communication. Même si selon Béal-Hill (2010), à l'intérieur d'une même culture, une partie au moins des interactions est prévisible. Ensuite, l'évolution du contenu de l'énoncé dépend de **l'influence mutuelle** des participants les uns sur les autres, ce sont leurs réactions qui, tour à tour, font évoluer l'interaction/la conversation dans une direction plutôt que dans une autre. L'interaction devient un **espace de collaboration et de co-construction** de l'énoncé, qui révélera peut-être de nombreuses informations sur le type de relation des individus qui se parlent, des règles instaurées entre eux, des enjeux de la relation, etc. Cela revient à dire qu'« *aucun énoncé en général ne peut être attribué au seul locuteur : il est le produit de l'interaction des interlocuteurs et, plus largement, le produit de toute cette situation sociale complexe, dans laquelle il a surgi* » (Volochnov, 1927, cité par Sandré, 2010). La dynamique des interactions, selon le contexte, les sujets de conversation, les personnes impliquées, en sera donc également, à chaque fois différente.

1.2) Spécificités des interactions entre « étrangers » et importance de l'identité

Selon Ladmiral et Lipianski (1989), la communication existe entre deux ou plusieurs personnes qui peuvent s'identifier les uns aux autres ou au contraire, ne rien avoir en commun. Avec celui qui nous ressemble, la communication peut céder la place à la « communion » et avec l'autre qui semble étranger, la communication peut s'avérer impossible. Pour qu'il y ait communication, il faut une **mise en correspondance des identités en présence**. Durant la première rencontre entre conducteur et passagers, l'identité est questionnée « *Bonjour, vous êtes Nicolas ?* », « *vous venez d'où ?* ». Par ces échanges, l'interlocuteur se décrit et il est possible de cerner sous quelle identité il est préférable d'apparaître. L'identité offre des limites et des repères pour les relations naissantes entre inconnus. Les conversations sont construites autour de « lieux communs » ou « safe topics » (le temps, le paysage, les voyages, la nourriture, les actualités) définis par Goffman (1963), grâce auxquels l'interaction peut se déployer sans risque important. C'est aussi à partir du banal que peut s'ouvrir l'« extra-ordinaire » tels que les conversations plus intimes et engagées (nous le verrons dans les Chapitres empiriques 8 et 10). **L'identité dévoilée permet donc de transformer l'inconnu en familier**. Elle est aussi une façon d'harmoniser les attentes, les échanges et les comportements. Toujours selon Ladmiral et Lipianski (1989), il est intéressant de noter que **l'identité culturelle** (telle que potentiellement véhiculée au sein d'une communauté) permet de « *cadrer, de limiter la communication et de fournir des explications rationalisantes aux incompréhensions et aux difficultés de l'échange* » (les décalages conversationnels sont fréquemment tournés en humour stéréotypé suivant les lieux de provenance des convoituteurs : « *les parisiens sont frimeurs* », « *les bretons sont chauvins* », « *les savoyards sont bourrus* », extraits des observations participantes).

1.3) L'ethnométhodologie comme cadre d'analyse des interactions

Garfinkel, dans les années 1950 propose l'ethnométhodologie, courant théorique désormais fondamental en sociologie. De nombreux travaux en psychologie ergonomique²⁸ proposent de se centrer **sur la représentation des acteurs et sur leurs relations interpersonnelles**. Elle étudie les façons de faire et de communiquer par lesquels les individus comprennent et se font comprendre des

²⁸ Du fait du prolongement théorique avec l'interactionnisme et des racines méthodologiques issues des cadres de la sociologie phénoménologique de Schütz, qui elle-même se base sur la sociologie compréhensive de Weber et la philosophie d'Husserl, fondateurs de la phénoménologie.

autres individus, pérennisant la construction de la réalité sociale, à partir d'observation, de transcription et d'analyse d'activités ordinaires.

En covoiturage, les coéquipiers accomplissent et coproduisent les relations interpersonnelles dans et au travers leurs conversations, c'est-à-dire qu'ils tentent de se comprendre, de se faire comprendre et de parvenir à des consensus, à des situations acceptables pour tous, en mobilisant et en négociant les règles, normes et valeurs connues de la pratique. L'analyse fine des interactions en covoiturage, dans une **perspective interactionniste** (Goffman, 1974), plus précisément **ethnométhodologique** et inspirée de **l'analyse de conversation**, permet de rendre compte de l'organisation spécifique de ce type d'échanges et des exigences pratiques qui les organisent (Drew & Heritage, 1992 ; Heritage & Clayman, 2010). Avec l'ethnométhologie, l'action individuelle n'est pas considérée comme unité de base de l'analyse, l'observation est davantage portée sur les actions individuelles réciproques, qui sont déterminées les unes par rapport aux autres, dans une situation spécifique toujours, où l'identité des sujets émerge de leurs interactions avec les autres et leur environnement physique et social (Quéré, 2001). Dans ces actions réciproques, les **lignes de conduite de chacun des participants s'ajustent en continu**. C'est ce **jeu interactionnel** que l'on tentera de suivre au gré des Chapitres empiriques (Chapitre 8 et plus spécialement au Chapitre 10) pour comprendre comment se (dé-)construisent les sentiments de confiance-méfiance interpersonnels.

L'activité conversationnelle et le langage, produits dans un contexte donné, observables, racontables tiennent donc une place de choix dans l'approche ethnométhodologique. Ils constituent l'un des **critères de filiation d'un membre à la communauté**.

La partie suivante présente les différences entre interactions et conversations, puis définit les caractéristiques de celles-ci et le type d'analyse qui en sera faite dans la thèse.

2) Un type d'interaction particulier : la conversation

Plus précisément, il est un type d'interaction qui nous intéresse : la conversation. Comme toutes les interactions verbales, la conversation suppose une situation de communication orale le plus souvent en face à face dans laquelle deux ou plusieurs participants échangent des propos sans finalité précise. Nous précisons ci-dessous les caractéristiques de la conversation, ses propriétés collective et distribuée, ainsi que le courant de **l'Analyse Conversationnelle** qui nous permettra d'en fournir une analyse plus précise.

2.1) Caractéristiques de la conversation

Comme le dit Gumperz (1995), « *Converser, ce n'est pas seulement mettre de l'information dans les mots, ni utiliser une grammaire correcte ou choisir des expressions justes* » (p. 44), c'est **conduire un échange entre plusieurs personnes (ici inconnues entre elles), se coordonner, coopérer** avec les individus présents afin de faire correspondre les connaissances et les références mutuelles. La conversation ordinaire apparaît comme un **phénomène de collaboration de groupe**. Sacks, Schegloff & Jefferson (1974, p700-701 ; 729-731) définissent la conversation comme le théâtre d'« *improvisation collective du tour de parole* ». L'analyse interactionnelle nécessite alors que l'on étudie l'émergence de la parole **en référence au contexte même de production** de celle-ci. D'après Sacks, Schegloff & Jefferson (1974), la construction de l'échange repose sur les capacités des individus à rendre observables les éléments importants de la situation et obéit à un certain nombre de

« *contraintes systémiques et rituelles* ». En effet, pour parvenir à mener un échange satisfaisant, les individus se reposent sur certains codes linguistiques conventionnels, propres à leur communauté, et donc implicitement partagés par les membres. L'identification de ces éléments interactionnels propres à la communauté observée constituera une partie de notre travail d'analyse, présentée au chapitre 11. Pour ce faire, nous nous inspirerons des théories de l'Analyse Conversationnelle, dont les principes sont résumés ci-dessous.

2.2) Courant de l'Analyse Conversationnelle

L'analyse conversationnelle est initiée par Sacks dans les années 1960 à partir de son ouvrage *Lectures on Conversation* (1995)²⁹. Elle est influencée par les travaux de Goffman sur les propriétés structurelles de l'interaction en face-à-face. C'est l'étude du « parler-en-interaction », elle se différencie de l'ethnométhodologie en **se centrant uniquement sur l'analyse des activités langagières verbales (ou non-verbales)** situées de la vie quotidienne. L'objectif initial est de **rendre visible l'organisation endogène de la conversation**, la façon dont les participants s'orientent vers des normes, des attentes, des droits, des activités. L'hypothèse initiale de l'analyse de conversation est que la conversation ordinaire est un phénomène profondément ordonné et structurellement organisé. A partir de l'observation de conversations enregistrées d'individus qui échangent *in situ*, les analystes s'intéressent spécifiquement à l'organisation des tours de paroles, aux stratégies employées pour réparer les « ratés » de la communication, aux asymétries, au vocabulaire employé, etc. (pour des exemples d'études en Analyse Conversationnelle en situation de mobilité, voir notamment : Laurier & al., 2008 ; Licoppe & Inada, 2008 ; Licoppe, 2009 ; Nevile, 2012 ; Mondada, 2012).

3) Négociations dans la conversation

Les usagers de covoiturage seront amenés à discuter et à **négoier entre eux des règles** liées aux conditions du trajet partagé et aux modalités relationnelles, organisationnelles et pratiques qui le constituent. La genèse conversationnelle nécessite l'établissement et l'ajustement d'un cadre interactionnel commun aux interactants. C'est ce que Strauss (1992) nomme la « *négociation de l'ordre* ». Nous l'observerons à travers l'étude plus précise des phénomènes de négociation émergents en conversation. Ci-après, une définition de la négociation et des éléments facilitant son aboutissement réussi.

3.1) Définition de la négociation en conversation

La négociation en conversation est définie par Baker (1994) comme « *le but coopératif adopté par des interlocuteurs qui cherchent à conclure un accord sur un ensemble non-spécifié d'enjeux, qui utilisent pour ce faire le même ensemble de stratégies délimitées, et possèdent la même marge de manœuvre et la même volonté de négocier ces enjeux* ». L'auteur caractérise la négociation suivant 5 points :

- la négociation a lieu en l'absence d'un accord, avec le but d'en obtenir un ;
- l'objet de la négociation peut être varié ;
- il existe des **stratégies interactionnelles spécifiques à la négociation**, qui opèrent dans le but coopératif, l'argumentation, le raffinement successif des arguments ;

²⁹ Sacks, H. (1992). *Lectures on conversations*. G. Gefferson (Eds.). Blackwell : Oxford.

- la négociation exige une interaction presque égalitaire où chaque interactant en présence peut exprimer ses idées (même si certaines négociations sont davantage de façades que réelles) ;
- les objets de la négociation doivent être négociables, les interactants doivent pouvoir être prêts à modifier leur point de vue.

La **réussite de ces négociations** contribue à co-construire ou à renforcer le contexte commun pour le trajet partagé des usagers, c'est-à-dire à la mise en accord d'actions, d'attentes et d'objectifs à atteindre pendant le covoiturage. Les membres chercheront (ou non) à se mettre d'accord sur une action spécifique (par exemple : ouvrir les fenêtres), sur les moyens de la concrétiser, et sur les explications nécessaires à sa mise en place. Les usagers qui parviendraient à négocier un consensus autour de leurs perceptions et de leurs actions pour partager ce **même « monde »**, partageraient alors la même « culture modale » locale (Bruner, 1991), caractérisant les règles tacites et explicites de leur communauté.

3.2) L'importance d'un référentiel commun

Mais malgré les ajustements à l'autre et la négociation de consensus, **l'intelligibilité mutuelle** et les capacités d'anticipation dans l'interaction entre inconnus ne sont pas « faciles ». Selon Glaser & Strauss (1965), ces ajustements seraient permis par le « degré d'ouverture » du contexte de conscience des individus. Les séquences interactionnelles d'incompréhension et de malentendus peuvent provenir d'un manque d'informations concernant l'autre, d'un décalage entre ce que l'individu sait de l'autre et ce qu'il croit que l'autre sait de lui ou bien d'un refus d'accéder aux informations disponibles sur l'autre. Nous observerons tout particulièrement ces séquences interactionnelles réussies et difficiles car elles nous permettront d'identifier les caractéristiques des informations que les individus doivent absolument connaître et partager (cf. « référentiel commun³⁰ »), et celles que la plateforme doit ajouter et mettre à disposition.

Les individus que nous étudions étant initialement inconnus entre eux, les **moments de première interaction, de première rencontre, de première ouverture interactionnelle** sont précieux pour afficher sa volonté d'engagement envers l'autre, les ajustements mutuels et le bon déroulement de la conversation (Goffman, 1974). De ce jeu interactionnel entre conducteur et passagers, aux rôles et à la place négociés dans le véhicule, doit émerger une sorte de coopération temporaire. A partir de la théorie de sentiments moraux de Smith, Goffman (1974) précise que si l'individu s'ouvre et s'ajuste à l'autre en augmentant son attention dans l'interaction, il est également en droit d'exiger quelconque effort et sympathie de l'autre. Ici, c'est aussi la confiance qui permettra à l'un et à l'autre de déléguer les actions souhaitées, de s'ouvrir à l'autre pour coopérer. Dans l'idéal, cette coopération interpersonnelle prendrait finalement la forme d'un « *pont que les individus jettent entre eux et sur lequel ils s'engagent momentanément dans une communion mutuellement soutenue* » (Goffman, 1974, p. 104). Entre ces séquences interactionnelles idéales, divers rythmes, durées et règles viennent structurer les conversations. Il nous intéressera de repérer les **formes typiques** et les **invariants**

³⁰ Le référentiel commun correspond à l'élaboration, par les membres d'un groupe, d'une représentation commune adaptée à la réalisation d'une tâche. Il a « un caractère fonctionnel en tant qu'orienté vers l'action, et ne retenant de la situation que les éléments utiles à cette action collective » (Leplat, 1997). Le référentiel commun a donc un caractère pragmatique, en ce sens qu'il est fortement dirigé vers le but à atteindre. Il ne s'encombre pas non plus d'informations non pertinentes et perd, au fur et à mesure de son évolution, de sa dimension exhaustive pour devenir rapidement une entité autonome, dynamique, partiellement nourrie par les membres du groupe.

interactionnels de certains moments de covoiturage, notamment ceux où les individus s'ajustent mutuellement et établissent en filigrane leur sentiment de confiance.

V. Synthèse

Le covoiturage entre inconnus renvoie aux notions d'incertitude et de risque. Nous avons défini l'incertitude comme un sentiment causé par l'absence de connaissance sur l'autre et sur la situation à venir, ou par la présence d'informations peu fiables, incomplètes ou sans signification univoque, capable d'entraîner des émotions de stress et d'inquiétude. L'incertitude est une composante du risque, qui lui est défini comme la possibilité qu'un évènement ou une situation entraîne des conséquences négatives, la possibilité qu'un danger s'actualise, entraînant des dommages. Par une interrogation des usagers eux-mêmes, nous qualifierons les différents risques subjectifs perçus en situation durant leur trajet partagé. C'est-à-dire que les dangers potentiels et les dommages actualisés nous intéressent car ils renseignent le panorama des appréhensions vécues par les sujets et contre lesquels il faut trouver des solutions efficaces. Selon les individus, les risques perçus ne seront pas les mêmes, Kouabenan (2007) parle de construit social et cognitif, propre à chaque individu mais également évolutif, aux seuils d'acceptabilité variables, qui sont fonction de l'évolution des connaissances scientifiques, de la législation, des mentalités de la société et des individus eux-mêmes.

Pour dépasser et neutraliser ces incertitudes et risques perçus, l'activité décisionnelle mise en place par les usagers s'avère parfois salvatrice, au sens où elle permet d'anticiper les appréhensions et de décider du cadrage de la situation future. Nous optons pour une approche davantage écologique que cognitiviste de l'activité décisionnelle, considérant la décision comme un processus d'adaptation à la situation courante. Nous l'avons définie, à partir de Klein (1989) comme une activité englobante et complexe, en considérant les processus cognitifs, affectifs et perceptifs comme inextricables. Notre étude des usagers « en train de décider » devra être menée en contexte naturel. Les émotions seront analysées en filigrane de cette activité, à l'instar des autres dimensions de l'expérience vécue, car nous avons souligné leurs rôles particuliers dans l'orientation des décisions.

Les interactions, conversations et négociations menées en covoiturage ont probablement un rôle dans la résolution des incertitudes, des risques perçus et dans l'orientation des décisions. Les interactions verbales, co-construites *in situ* permettent un ajustement, une coopération interpersonnelle, dont la dynamique et les règles de construction dépendent des règles implicites mises en place par les participants. L'identité personnelle des interactants ou bien la référence de ces derniers à l'identité de la communauté facilitent les compréhensions mutuelles. L'ethnométhodologie nous conduira à étudier comment les usagers s'affilient (ou non) entre eux. En s'inspirant de l'Analyse Conversationnelle, l'étude du « parler-en-interaction » nous amènera à l'identification des codes linguistiques conventionnels et non-conventionnels, nous renseignant indirectement sur les normes, attentes et droits perçus par chacun. C'est enfin la négociation du cadre d'interaction et la négociation en conversation qui nous intéresseront. Elles renvoient aux consensus trouvés autour des perceptions et actions à mettre en place pour partager la même culture modale locale. Par la définition de ces trois notions se dessinent la complexité d'établissement des relations interpersonnelles et des mécanismes participant à la construction de la confiance.

Chapitre 4 – Sentiments de confiance et de méfiance

« Ôtez la confiance mutuelle, et vous détruirez la sociabilité ». Samuel Johnson (1760)

Ce dernier chapitre théorique vise à définir les sentiments de confiance et de méfiance, concepts centraux de la thèse. Dans un premier temps, nous présentons une première définition générale de la confiance. Dans un second temps, nous précisons les caractéristiques de la confiance interpersonnelle que nous étudierons plus spécifiquement et nous détaillons ses formes spécifiques pour les besoins de l'étude. Dans un troisième temps, nous détaillons les ingrédients principaux et les sources plus précises de la confiance interpersonnelle. Enfin, nous décrivons les particularités du processus de construction de la confiance.

I. Définition générale de la confiance

Globalement, le covoiturage planifié a une image positive. Une étude PREDIT réalisée en Essonne en 2010 stipulait que 40% des personnes interrogées se disent « prêtes à covoiturer » dans un futur proche. Mais dans les faits, seulement 5% y recouraient effectivement, principalement pour des trajets domicile-travail et avec des covoitureurs réguliers, donc connus (Biyot & al., 2010). Parmi ces mêmes sondés, 50% déclaraient pouvoir y recourir si le covoitureur était quelqu'un de « connu » (amis, famille, collègues, voisins), 35% s'il était « certifié » (identifié et validé par un service ou un réseau tiers), 23% s'il était « inconnu ». Comme le soulignaient les auteurs (*ibid.*, p.124) : « **le lien avec l'autre covoitureur a donc un impact considérable sur la déclaration de pratique du covoiturage** ». Derrière l'enthousiasme des différents panels d'usagers potentiels interrogés, il y a donc un défaut de confiance qui, une fois établie, permettrait de démocratiser la pratique. Pour cette activité de covoiturage, de quelle confiance parlons-nous exactement ? Derrière ce mot valise quotidiennement sondé, que faut-il comprendre de la confiance : quelles situations l'appellent, comment s'établit-elle, comment évolue-t-elle, et que permet-elle ?

1) Un concept polymorphe

Malgré la multiplication des « trust studies », définir la confiance relève toujours d'un véritable défi. Certains qualifient le concept « d'insaisissable » (Gambetta, 1998), de « polymorphe » (Guibert, 1996) ou de polysémique, renvoyant à la fois à des institutions, à des personnes ou encore à des objectifs, dont les mécanismes internes restent obscurs à qui souhaitent les étudier (Thuderoz, 2003). Mais c'est surtout la pluralité des contextes d'études et la diversité des approches théoriques qui complexifient sa formalisation. Dans un premier temps, ce sont les psychologues et les sociologues qui ont étudié la notion de confiance sous l'angle d'un trait de personnalité pour Deutsch (1958) et Rotter (1967), puis sous l'angle d'une confiance dyadique pour Luhmann (2001) et Simmel (1999). Dans un second temps, à partir des travaux fondateurs de Knight (1921), l'économie a montré que la confiance était nécessaire au bon fonctionnement du système, proposant la confiance comme une variable explicative des échanges marchands. Dans un troisième temps, la confiance est examinée par les sciences de gestion, pour connaître ses incidences sur les relations intra-organisationnelles (McAllister, 1995) et inter-organisationnelle. Des recherches ont été menées en marketing également, l'objectif étant de comprendre le rôle de la confiance dans les services, les marques ou les enseignes.

2) Sentiment positif et état d'attentes favorables pour faire face aux incertitudes et risques perçus

Il est cependant un point de vue qui fait aujourd'hui consensus dans la littérature sur le sujet. Tout d'abord, ce sont les situations perçues comme **incertaines** voire **risquées** qui appellent la construction d'attentes spécifiques et d'un certain niveau de confiance (Ogien & Quéré, 2006). La confiance peut ensuite être définie comme un **sentiment positif**³¹ exprimé à l'égard de différents objets : « *la confiance [...] fait partie de ces états psychiques et sociaux, de ces liens qui tiennent à la fois du devoir et du sentiment, dont la fonction est de relier les uns aux autres les éléments sociaux, d'assurer la coexistence [...] dans la vie quotidienne et de jouer un rôle non négligeable à l'intérieur de toutes les grandes formes sociales* » (Watier, 2000, p.184). La confiance représente donc cet « *état d'attentes favorable par rapport aux actions et intentions d'autres personnes* » (Möllering, 2001, p.404, après traduction). Elle entraîne un état de vulnérabilité temporaire permettant de déléguer à l'autre le pouvoir d'agir : « *la volonté délibérée d'être vulnérable aux actions d'une autre partie fondée sur l'espérance que celle-ci accomplira une action importante pour la partie qui accorde sa confiance, indépendamment de la capacité de cette dernière à surveiller ou contrôler l'autre partie* » (Mayer et al., 1995, p.712). En retour, l'expression de cette confiance réduit la complexité du monde, de la situation ou de la relation vécue par l'individu : « *Pour tous les genres de systèmes réels qui existent dans le monde, qu'il s'agisse d'unités physiques ou biologiques (...) le monde est trop complexe : il contient plus de possibilités que ce à quoi le système peut réagir tout en se conservant* » (Luhmann, 2006, p.5). Sans cette confiance au sens le plus large du terme, les individus « *n'arriverai[en]t même pas à quitter [leur] lit le matin* » (ibid., p. 1).

3) Différents objets de la confiance : en soi, organisationnelle, interpersonnelle, dans le système

La confiance générale présentée ci-dessus nécessite d'être précisée. A l'observer de plus près, nous distinguons différents objets de la confiance, c'est-à-dire qu'elle peut concerner différentes structures du monde, renvoyant parfois « *à des institutions, parfois à des personnes, parfois à des objets* » (Thuderoz, 2003, p. 20). Quatre objets de confiance font l'objet d'investigations différenciées ou articulées, nous synthétisons dans l'ordre du plus microscopique au plus macroscopique, les confiances en soi, institutionnelle ou organisationnelle, interpersonnelle ou relationnelle, dans un système. Au cours de la thèse, nous mobiliserons principalement le concept de **confiance interpersonnelle**, qui vise à lier deux ou plusieurs individus entre eux. Les autres objets de confiance seront évoqués lorsque cela s'avèrera pertinent lors de l'explication et la discussion de nos résultats empiriques.

³¹ Tout au long de cette revue de littérature, nous considérerons la confiance comme un **sentiment**. A partir de la définition des émotions, Cosnier (1994) restreint le sens des sentiments. Selon cet auteur, les émotions sont à traiter dans une « *acception étendue à tous les événements ou états du champ affectif qui se caractérisent par un ensemble d'éprouvés psychiques spécifiques accompagnés, de façon variable en intensité et en qualité, de manifestations physiologiques et comportementales de durée limitée, résultant d'une induction événementielle précise* » ; tandis que « *d'autres plus durables, sont liées à des relations plus qu'à des événements, ils sont souvent appelés sentiments* ».

3.1) Confiance en soi

La confiance en soi, nommée « sentiment d'efficacité personnelle » par Bandura (2003), désigne « *la croyance qu'a quelqu'un de sa capacité à agir sur lui-même, sur son environnement social et sur les événements de sa vie* ». L'idée étant que la confiance d'un individu en ses capacités propres à réaliser une tâche donnée détermine en partie la façon dont il va performer à cette tâche. La confiance en soi serait un construit que l'individu se façonne au fil de ses apprentissages, lui permettant de mieux développer ses compétences, d'élever ses objectifs, mais aussi de mieux gérer son stress et son anxiété afin d'obtenir de meilleures performances (Galand, 2006). Nous considérons que la notion de confiance en soi, proche de la « disposition générale à la confiance », est une sorte d'arrière-plan constitutif de la personnalité de l'individu, capable dans une certaine mesure d'initier/d'orienter certaines de ses actions à un moment donné. Ceci explique en partie les différences de confiance accordées selon les situations traversées par différents individus (Rotter, 1971).

Dans le cadre de la thèse, nous n'étudierons pas spécifiquement le niveau de confiance en soi des usagers. Avec Karsenty (2010), nous considérons que cette notion est ambiguë car si la confiance en soi est importante pour se lancer dans la réalisation de l'activité visée, un individu peut aussi faire confiance à l'autre parce qu'il le trouve plus compétent que lui. Nous retiendrons simplement que l'individu qui nous indique sa disposition générale à la confiance au moment de la réalisation de son trajet covoituré, pourra être un élément explicatif – parmi d'autres - de ses agissements, mais que cette confiance en soi, que nous n'aurons pas qualifiée, ne permettra pas d'expliquer seule la suite de ses actions situées non-planifiées.

3.2) Confiance interpersonnelle

Si on élargit notre regard et que l'on se décentre du seul individu, on en vient à définir la confiance interpersonnelle ou relationnelle, capable de lier plusieurs individus entre eux (Mayer, Davis et Schoorman, 1995 ; Schoorman, Mayer & Davis, 2007 ; Quéré, 2001 ; Lorenz, 2001 ; Origgi, 2008). La relation de confiance interpersonnelle nécessite l'engagement de plusieurs individus, distingués en fonction de leur rôle dans la relation : l'individu *trustor* est celui qui fait confiance, l'autre individu *trustee* est celui à qui il est fait confiance (Mayer, Davis et Schoorman, 1995 ; Quéré, 2001 ; Luhmann, 2006 ; Origgi, 2008 ; Feltman, 2009 ; Agudo, Fernandez-Gago & Lopez, 2009). Le principe demeure le même : « *puisque la réalité est trop complexe pour être contrôlée réellement, c'est la confiance qui fait l'objet d'un contrôle au moyen d'implications symboliques, et c'est à cela que sert un appareillage grossièrement simplifié d'indices qui, à la manière d'une boucle de rétro-action, renvoie constamment des informations qui servent à déterminer s'il est légitime ou non de maintenir sa confiance en l'autre* » (Luhmann, 2006, p.32). Nous verrons plus tard à quoi renvoient ces indices. Les sociologues s'accordent à dire que la confiance interpersonnelle permet la mise en cohérence des intérêts individuels et de l'intérêt collectif, agissant comme un « *lubrifiant des relations sociales* » (Arrow, 1976, p. 23). L'efficacité de ce sentiment se manifeste par une meilleure coordination collective, une importante coopération, qui se traduit par une circulation des ressources collectives et des résolutions de problèmes plus efficaces (Karsenty & Le Quellec, 2009 ; Karsenty, 2011).

Du fait du caractère collectif de l'activité de covoiturage, l'essentiel de nos analyses portera sur cette confiance interpersonnelle.

3.3) Confiance dans un système

La confiance dans un système correspond à « *l'attitude d'un individu envers un agent qui l'aidera à atteindre ses buts dans une situation caractérisée par de l'incertitude et de la vulnérabilité* » (Lee & See, 2004). L'agent ou le système peut être une machine automatisée de contrôle de processus, un régulateur de vitesse ou tout autre système capable de répondre aux modes autonomes ou guidés (Rajaonah, Anceaux & Vienne, 2006 ; Cahour & Forzy, 2009 ; Agudo, Fernandez-Gago & Lopez, 2009). L'utilisation d'un système dépend de l'écart entre la confiance dans ce système et la confiance en soi perçue pour une situation et à un moment donné (Lee & Moray, 1994).

Dans le cadre de la thèse, le passager ou le conducteur de covoiturage interagit avec un service en ligne, un site web, qui présente des caractéristiques différentes des systèmes complexes cités précédemment. L'explicitation de l'activité de recherche/dépôt d'un trajet en ligne, médiée par la plateforme, renverra donc nécessairement à un certain niveau de confiance dans le service en ligne (et non dans le système). Nous parlerons alors de « confiance médiatisée » (Chaulet, 2007).

3.4) Confiance institutionnelle

La confiance institutionnelle ou organisationnelle désigne la confiance d'un individu envers un ou plusieurs autres individus qui sont et resteront inconnus et non-nommés (Quéré, 2001 ; Lorenz, 2001). Ces derniers font partis d'une institution (système bancaire, étatique, juridique, ...) ou d'un domaine professionnel (ordre des médecins, commerçants, ingénieurs civils, artisans, ...) et qu'ils soient productifs, commerciaux, institutionnels ou de recherche, ces milieux montrent une relation non nécessairement directe mais souvent modulatoire, entre leur réussite respective et la confiance qu'il leur est généralement accordée (McKnight & Chervany, 2001). Etre protégé individuellement et collectivement contre les risques d'aléa moral est l'attente principale.

Dans notre étude, la confiance institutionnelle ne sera pas directement analysée mais elle transparaîtra lorsque les usagers décriront la confiance éventuellement placée dans les institutions (par exemple le « Conseil Général de l'Isère ») ou dans une organisation commerciale (par exemple BlaBlaCar), toutes les deux garantes de la mise en place de solutions de covoiturage entre particuliers.

II. Confiance interpersonnelle et ses formes spécifiques

Le covoiturage, en favorisant les appariements entre inconnus, est à l'origine de plusieurs incertitudes et risques perçus, qui appellent le sentiment de confiance interpersonnelle, nécessaire à l'engagement de l'individu dans la pratique. Plusieurs études soulignent les effets positifs de l'expression d'un sentiment de confiance interpersonnelle : deux parties en confiance ont une coopération facilitée (Van Belleghem, 2013 ; Evin & al., 2012), ils adhèrent plus rapidement aux solutions élaborées en commun (Dupuy & Torre, 2004), ils améliorent les « régularités de comportement » (Berkane, 2007) et l'ajustement des valeurs, règles et routines, ils allègent leur niveau de stress (Costa, Roe & Taillieu, 2001). La concrétisation de toutes ces fonctions de la confiance interpersonnelle peut être modulée par certaines caractéristiques de la situation rencontrée. Selon les incertitudes et les risques perçus par les individus tout au long du trajet et ce pour les différentes dimensions de l'activité, les besoins de confiance seront sensiblement différents. Nous définissons ci-après les formes spécifiques de la confiance interpersonnelle.

1) « Confiance directe » et « confiance indirecte »

A certains moments et selon les individus, certaines dimensions de ces situations nouvelles entre inconnus peuvent être perçues comme un engagement hautement risqué. La confiance et la recherche de « prises » de confiance seront importantes. Luhmann (2006) parle de « cas limites » de la confiance personnelle, plus typiques de la société moderne, dans laquelle surviennent de plus en plus de contacts simples dans les relations de la vie quotidienne, qui sont de courte durée, qui impliquent un changement de partenaire et qui se déroulent de manière impersonnelle, sans perspective de répétition. A d'autres moments et pour certaines dimensions de l'activité, ces nouvelles formes de rencontres, plus éphémères et généralement connectées, facilitées par l'intermédiation de plateformes rassurantes, ne présentent pas de risques particuliers. Si la confiance interpersonnelle est toujours questionnée, il apparaît de plus en plus nécessaire pour les besoins de notre étude, de distinguer deux formes spécifiques de confiance interpersonnelle³².

La première forme de confiance interpersonnelle est celle principalement évoquée dans la littérature. Nous la qualifions de « **confiance directe** ». Elle intervient lorsque les individus perçoivent des incertitudes et risques menaçant le déroulement de leur activité. Différentes « prises » de confiance sont mobilisées pour pouvoir faire confiance à l'autre et lui déléguer ses pouvoirs d'actions. L'expression de cette confiance est explicite dans le récit de l'expérience vécue de l'individu. Il raconte par exemple : « *je lui faisais confiance pour m'attendre au point de rendez-vous (...) sa conduite me rassurait bien (...) j'avais confiance dans ses bonnes intentions* ».

Mais la confiance s'exprime parfois de façon plus indirecte, et c'est en cela qu'il est difficile de « l'attraper ». La seconde forme de confiance interpersonnelle n'apparaît pas, à notre connaissance, dans la littérature. Nous l'avons nommée « **confiance indirecte** » ou « **confiance-confort** ». Pour notre étude, nous avons considéré qu'elle apparaît aux marges de la confiance directe, convoquée lorsque les individus ne perçoivent pas d'incertitude ou de risque immédiatement inquiétant. Elle est située sur un continuum entre la « confiance directe » et le confort émotionnel. Selon Cahour (2010, 2012), le confort émotionnel est un état psychologique positif et agréable vécu par un individu, un sentiment élaboré à partir des états affectifs vécus pouvant être d'origine cognitive ou socio-relationnelle, qui dépend de l'appréciation des risques et des ressources mobilisées par le sujet pour y faire face, dans une situation spécifiée. Dans le cadre d'une relation interpersonnelle entre inconnus, dès lors qu'une allusion à un état psychologique positif et agréable sera faite à propos de l'autre et de l'activité partagée, nous inférerons que cet état de « confiance indirecte » participe à l'élaboration d'un sentiment de confiance interpersonnelle (un état négatif pour la méfiance indirecte). Par exemple, en entretiens approfondis, les usagers relatent : « *je me sentais vraiment bien avec lui, à parler de mes tracas de boulot (...) j'étais zen et serein dans sa voiture (...) avec elle, je me posais pas de question, pas d'arrière-pensée, elle me mettait à l'aise ».* Dans ces expressions, le sentiment de confiance n'est pas explicite. Pour autant, elles sont révélatrices d'un probable sentiment de confiance qui lie le *trustor* et le *trustee* entre eux et des nombreux effets positifs qui en découlent pour la relation. C'est aussi le contexte de l'ensemble du récit qui nous permet de le coder ainsi. Ces expressions de confiance indirecte s'observent notamment à travers l'explicitation de relations facilitées entre les individus, ou à travers l'allègement de leur « travail » d'anticipation du futur.

³² La distinction vaut également pour le sentiment de méfiance. Nous le définissons plus loin, en partie IV.

Nous postulons donc que selon les expériences vécues des individus, les besoins en termes de confiance interpersonnelle ne seront pas toujours les mêmes. Dans certains contextes, le sentiment de « confiance directe » permettra de faire face à l'inconnu et à son lot d'incertitudes et de risques perçus, dans d'autres contextes moins anxieux, le sentiment de « confiance indirecte » participera à la confiance interpersonnelle et suffira à l'établissement d'un usage serein. Ici, nous faisons l'hypothèse que l'expression d'un sentiment de confiance interpersonnelle (directe ou indirecte) participe à l'établissement d'un sentiment de confort émotionnel global dans la situation vécue.

2) Confiance « médiatisée »

La confiance interpersonnelle, qu'elle soit directe ou indirecte, peut être construite (1) dans la relation présente vécue avec l'autre et/ou (2) à travers l'interaction médiée avec l'autre, via une plateforme connectée, Chaulet (2007) parle alors de confiance « médiatisée ». Ces deux formes de confiance « concrète » et « médiatisée » nous intéressent puisque nous serons amenés à investiguer les relations interpersonnelles des usagers, vécues en face-à-face (Cf. Chapitres empiriques 8, 10 et 11 en particulier), mais aussi les phases amont d'appariement en ligne où chacun doit sélectionner sur la plateforme de covoiturage, le trajet et le conducteur qui leur semblent optimaux (cf. Chapitre empirique 9 en particulier).

La confiance médiatisée bénéficie actuellement d'une attention particulière avec le développement massif des plateformes d'intermédiation entre particuliers. Pour les services mais aussi pour les usagers, cette confiance médiatisée permet d'assurer le passage d'une relation avec un « inconnu » à une relation avec un « partenaire ». Le fait que le partenaire potentiel soit un inconnu et pas encore rencontré génère un déficit d'informations et donc une certaine forme de risque que les plateformes tentent de solutionner, en proposant notamment des informations variées sur l'autre. Actuellement, les usagers sont toujours limités dans la formulation de leurs inférences quant à l'identité et aux motivations de celui avec lequel ils envisagent de partager une relation (Fernandez, 2003 ; Gomez, Korrine & Masclef, 2003 ; Nooteboom, 2006 ; Chaulet, 2007). Notre étude approfondie des processus de construction de la confiance interpersonnelle « médiatisée » (Chapitre 9) nous permettra de souligner, « *quelle sorte et quel degré de connaissances réciproques* » (Simmel, 1999) mais aussi quelles sources de confiance sont nécessaires aux différents individus pour engager une relation sereine en covoiturage.

III. Ingrédients généraux et sources précises de la confiance interpersonnelle

Après avoir défini la confiance interpersonnelle et ses formes spécifiques, nous présentons les ingrédients généraux et les sources précises qui constituent les bases de ce sentiment.

1) Ingrédients généraux de la confiance

Nous distinguons trois ingrédients principaux à l'origine du sentiment de confiance interpersonnelle, qu'elle soit directe, indirecte, concrète ou médiatisée : l'information recueillie sur l'autre, l'engagement puis l'évaluation plus ou moins consciente de l'autre.

1.1) Information sur l'Autre

1.1.1) Une base cognitive importante...

La confiance se situe dans cet équilibre entre la pleine connaissance et la pleine ignorance, une certaine dose de connaissances et donc d'informations sur l'autre est indispensable pour pouvoir faire confiance et rendre le risque inhérent à l'engagement tolérable. Pour Simmel (1999, p.355), la confiance « *est un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir sur autrui* ». Trop de connaissances et des informations complètes sur l'autre rendent la confiance inutile. D'où la célèbre maxime de Simmel : « *celui qui sait tout n'a pas besoin de faire confiance, celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement même pas faire confiance* ». Quéré (2001, p.134) ajoute : « *là où il y a information complète, transparence de la situation du point de vue cognitif, il n'y a pas de place pour la confiance ; celle-ci n'intervient que si il y a manque d'information ou de connaissance et que si tout n'est pas tenu pour allant de soi* ». Pour caractériser cet engagement qui se fait malgré la connaissance imparfaite de l'autre, certains auteurs parlent de « *suspension* » du risque potentiel (Möllering, 2001, p.410 ; Sztompka, 1999, p.31), de « *saut* » dans l'inconnu (Simmel, 1999) ou d'une « *illusion volontaire* » que les informations détenues sont suffisantes (Luhmann, 2006, p.35). L'objectif final est toujours de réduire la « *complexité du monde* » (ibid., p.35).

Luhmann (2006) reprend la distinction de Seligman (1998) pour caractériser la confiance qui repose sur la connaissance ou la prédilection des actions de l'autre (= **confiance assurée**, ou *confidence*) et celle qui repose sur beaucoup moins de connaissances puisqu'elle ne peut qu'être décidée en amont (= **confiance décidée**, ou *trust*³³). Nous imaginons qu'en amont de leur engagement dans la pratique du covoiturage, les usagers ont accès à un minimum d'informations sur l'entreprise de covoiturage sollicitée (confiance décidée dont l'objet est plutôt l'institution/l'organisation) et/ou sur le trajet et les autres inconnus qu'ils s'appêtent à rencontrer via la plateforme en ligne (confiance assurée dont l'objet est bien la relation interpersonnelle). Le covoiturage que nous étudions s'organise entre coéquipiers toujours inconnus les uns pour les autres, les équipages changent à chaque trajet. De ce fait, nous n'observerons pas de routinisation de cette confiance assurée/décidée.

Lorsqu'un individu inconnu appartient à une catégorie, à un groupe ou à un collectif particulier bien identifié, la confiance interpersonnelle est accordée plus rapidement car les caractéristiques de ce groupe lui sont directement attribuées, la confiance est dite « **catégorielle** » (Quéré, 2001). Nous tenterons d'observer quelles sont les traits particuliers qu'une communauté doit présenter pour que les individus inconnus entrent eux expriment cette confiance catégorielle. D'ailleurs, lors de l'établissement d'un sentiment de confiance, les informations disponibles sont parcourues, lues, écoutées, rassemblées sous diverses formes. Le choix d'attribuer – ou non – sa confiance à l'autre n'est évidemment **pas totalement « rationnel »** (Lorenz, 1996, p.492) mais il se peut qu'une pondération des informations obtenues se fasse. L'incertitude régnant en maître, il sera impossible de faire l'exercice d'un « *calcul* » des risques/gains encourus au sens strict du terme. Là encore, en fonction du type d'informations disponibles sur l'autre et du genre d'incertitudes et de risques perçus, nous faisons l'hypothèse d'une confiance construite via l'alternance consciente ou non, de « *sauts dans l'inconnu* » et de « *calculs* » que nous dirons « *limités* », à la suite de Chaulet (2007, p.24).

³³ Les exemples les plus couramment énoncés sont ceux de la confiance en l'état, la monnaie, la médecine, etc.

1.1.2) ... Mais pas suffisante : dimension affective de la confiance (McAllister, 1995)

Comme nous l'avons précisé précédemment, là où il y a informations complètes, il n'y a pas besoin de confiance. La confiance interpersonnelle telle que nous l'entendons consiste à mettre en « suspens » sa requête d'informations (Mollering, 2001). Cela revient à mettre le risque entre parenthèse, ou à agir comme si le risque n'existait pas (Sztompka, 1999). Et pour Simmel (1999), ce saut malgré l'incertitude relève de la « foi » de l'Homme en l'Homme. En ce sens, l'acte de faire confiance, s'il a une composante informationnelle, cognitive et donc rationnelle, repose également sur une **illusion**, celle que les informations limitées dont on dispose seront suffisantes : « *A vrai dire, la quantité d'informations dont on dispose est inférieure à celle dont on aurait besoin pour agir avec un succès garanti. Celui qui agit se détourne volontairement de l'information manquante* » (Luhmann, 2006).

La **composante affective** de la confiance correspond donc à la capacité de l'individu à se dire et à se demander : la personne en face avec laquelle je dois traiter est-elle intéressée par mon bien-être et a-t-elle comme but premier la recherche d'un maximum de résultats et de gains conjoints dans le but de satisfaire au mieux nos deux parties ? (Rempel et al., 1985). Elle autorise un sentiment de sécurité, un **lien affectif** qui permet de se fier à autrui, cela va au-delà de ce qui est justifié par les connaissances disponibles car on attribue à notre partenaire un sens moral élevé. Cela relève également de **jugements et d'éléments plus subjectifs** (McAllister, 1995) en rejoignant notamment la notion de bienveillance, très étudiée dans le cadre des relations amoureuses ou d'amitié.

Lee & See (2004) montrent que les **réponses émotionnelles** et donc la prise en compte de la dimension affective de la confiance, en tant que noyau du comportement, est indispensable. Karsenty et le Quellec (2009) précisent que la qualité d'une relation interpersonnelle dépend certes de la motivation naturelle des individus à s'y engager (constituée des affinités des individus) mais que les **dimensions socio-affectives** qui colorent la situation doivent impérativement être prises en compte comme composants de la confiance. Rajaonah & al. (2006) soulignent que les **humeurs** sont utilisées comme informations en matière de jugement de faits extérieurs, et cela d'autant plus lorsque les informations pertinentes sont insuffisantes ou que le jugement est effectué sous des contraintes temporelles ou attentionnelles. L'état affectif peut alors impacter l'individu lui-même c'est-à-dire sa confiance en lui (Isen, 1993) et donc la confiance interpersonnelle engagée par la suite, par exemple : les sujets chez qui de la joie a été induite sont plus enclins à une confiance vers autrui que les sujets chez qui la colère et la tristesse ont été induites. Dans l'étude de Cahour et Forzy (2009), la **dimension affective de la confiance** est mise en avant, considérée comme résultat d'une **combinaison de connaissances, croyances et émotions** exprimées en situation. Les auteurs montrent que des personnes qui se font mutuellement confiance ont un comportement significatif du corps, exprimant un relâchement de la tension, du contrôle personnel et de leur vigilance. Lee et See (2004) (mais aussi Lewis et Weigert, 1985 ; McAllister, 1995 ; Damasio, 1995) montrent que les émotions ont principalement de l'influence **lorsque la relation interpersonnelle n'est pas familière**. C'est le cas des usagers du covoiturage qui vont formuler des évaluations plus ou moins positives/négatives à l'égard de l'autre, en fonction de ce qu'ils perçoivent de lui et de sa bienveillance prédite, mais qui dépendront aussi de leurs affects, de leur humeur de l'instant et des motivations à s'engager dans la relation. Lorsque cela s'avèrera pertinent et éclairant pour notre analyse, nous soulignerons la manière dont ces composantes cognitives et affectives de la confiance se manifestent lors du processus de construction de la confiance interpersonnelle des usagers du covoiturage.

1.2) Rôle de l'engagement dans le sentiment de confiance

Comme le souligne Quéré (2001, p.135-136), « *le geste de confiance repose sur des opérations cognitives (...) Mais il n'est pas lui-même de nature cognitive ; il est plutôt de l'ordre du choix d'un type de relation, de la modulation de l'**engagement** ou de l'implication* ». Pour Becker (2006), l'engagement est la « *résultante de l'implication, qui comprend elle-même les dimensions affectives et émotionnelles de celui-ci et de l'investissement, correspondant à ses manifestations concrètes, tangibles et visibles* ». A notre niveau d'analyse, nous observerons essentiellement les manifestations de l'engagement tel qu'il s'opère (ou est décrit comme s'opérant) ici et maintenant entre plusieurs usagers. En revanche, il sera plus accessible de s'intéresser aux expressions de réciprocités entre usagers du covoiturage, à travers l'analyse des interactions de ces derniers. La réciprocité traduit la réussite de l'engagement comme facilitateur dans la construction de la confiance (Van Belleghem, 2013).

1.3) Evaluation plus ou moins consciente de l'autre

Lorsqu'un individu s'apprête à faire confiance, à partir des informations recueillies sur l'Autre, il se forge une **représentation** de l'Autre, émet un **jugement** et une **évaluation** sur l'Autre. Cette évaluation – souvent peu conscientisée - de l'inconnu facilite le saut de confiance, Simmel (1999, p. 360-361) souligne qu'« *espionner, s'emparer avec avidité de toute parole irréfléchie, déployer une réflexion pénétrante pour savoir ce que peut bien vouloir dire telle intonation (...) ce que peut trahir la rougeur du visage (...) se produit souvent tout à fait involontairement (...) nous ne pouvons absolument pas nous empêcher d'interpréter l'autre, de reconstruire sa vie intérieure* ». Il nous intéressera de cerner le **cadre d'évaluation** que les usagers du covoiturage estiment comme légitime et mettent en place lors de leur choix en ligne d'un conducteur ou lors de leur trajet partagé dans le véhicule. Chacun se réfère naturellement à ce qu'il **croit être juste** : « *pour qu'il y ait confiance, il faut (une perspective de justice), ou tout du moins un standard indépendant de ce qui est juste, correct, normal (au sens de conforme aux us et coutumes), auquel les uns et les autres puissent déférer* » (Quéré, 2006, p.138). En fonction du rôle endossé par l'individu en situation, les attentes et les normes retenues ne sont pas les mêmes. Par exemple, il sera plus communément attendu d'un conducteur qu'il soit en forme physique pour conduire et d'un passager qu'il soit disposé à converser. Ces attitudes, considérées comme « justes », serviront de base pour l'évaluation à venir.

2) Sources précises de la confiance interpersonnelle

Nous précisons les sources désormais tangibles de la confiance interpersonnelle (directe, indirecte, médiatisée). Nous présentons deux modèles de catégorisation des sources de confiance. Ils font aujourd'hui consensus dans la littérature et nous nous en inspirerons pour analyser rigoureusement nos données empiriques.

2.1) Evaluation des capacités, de l'intégrité et de la bienveillance, modèle de Mayer & al. (1995)

Ces dernières années, plusieurs travaux fondateurs sur la confiance ont recensé les différentes sources de confiance jugées importantes par les individus souhaitant s'engager dans une relation risquée.

Mayer et al. (1995) ont réalisé une synthèse à partir de l'étude comparative de 22 textes sur la confiance et ont identifié 3 sources principales à l'origine de la confiance interpersonnelle :

- **les compétences** ou les « capacités de remplir l'acte prévu » : Le *trustor* va faire l'évaluation des capacités du *trustee* (Mayer, Davis & Schoorman, 1995 ; Quéré, 2001 ; Ogien & Quéré, 2006 ; Cahour & Forzy, 2009 ; Feltman, 2009 ; Karsenty, 2010). La notion de capacité regroupe les compétences, les habiletés, les caractéristiques d'autrui par rapport à une tâche ou à un domaine de tâches qu'on lui demande de réaliser dans ce contrat de confiance. C'est en quelque sorte, la capacité d'un individu à tenir ses promesses. Les capacités se fondent sur l'attribution de qualités techniques et fonctionnelles à partir d'éléments et d'informations disponibles au *trustor*. N'oublions pas que le contexte a un rôle tout particulier que nous détaillerons ci-après et qu'il peut modifier la perception des ressources d'autrui. Les capacités constituent donc une dimension cognitive de la confiance.
- **l'intégrité** ou « être intègre » : Le *trustee* va également faire l'objet d'évaluation du *trustor* (Mayer & al., 1985 ; Simmel, 1999 ; Ogien & Quéré, 2006 ; Feltman, 2009 ; Agudo, Fernandez-Gago & Lopez, 2009 ; Cahour & Forzy, 2009). Le *trustor* va chercher à savoir si le *trustee* partage les mêmes normes, valeurs, principes que lui. Il va ainsi pouvoir évaluer le résultat qu'il pourrait obtenir. Si le *trustee* est intègre, il va se comporter de façon loyale et va respecter ses engagements. Gaudart, Delgoulet & Chassaing (2008) dans une étude réalisée auprès d'opérateurs du bâtiment mettent en exergue les efforts des jeunes opérateurs du bâtiment et les nécessaires affichages de normes et valeurs communes auprès des plus anciens, pour pouvoir obtenir la confiance de ces derniers. Cet antécédent de la confiance se fonde sur l'attribution de qualités éthiques et correspond à une dimension socio-affective de la confiance.
- **la bienveillance** ou « avoir de bonnes intentions » : Selon Luhmann (2006, p.10), il s'agit « d'évaluer leur devoir de placer les intérêts des autres avant les leurs propres et leurs motivations pour le faire ». L'évaluation de ces dimensions est possible grâce aux informations disponibles, aux expériences passées et explications données sur les résultats obtenus dans le cadre de précédentes relations (Mayer & al., 1995 ; Karsenty, 2010 ; Barcellini, Grosse & Karsenty, 2013). C'est donc une dimension affective de la confiance qui permet l'assurance par rapport à un avenir initialement incertain.

Ces différents antécédents sont évalués au fil de la mise en place de la relation de confiance et n'ont pas toutes la même importance. Le poids de l'intégrité serait au début de la relation plus important que la bienveillance car il s'agit des premières données que l'individu qui fait confiance peut observer/recueillir chez celui en qui il place sa confiance (Mayer & al., 1995). S'en suivraient les compétences et la bienveillance avec le développement de la relation et des interactions (Mishra, 1996). La bienveillance serait donc déterminante pour l'engagement dans la relation à long terme.

2.2) Cinq piliers de la confiance, modèle de Shockley-Zalaback & al. (2011)

En s'inspirant de ces modèles, avec un objectif de précision supplémentaire, Shockley-Zalabak, Morreale & Hackman (2011) établissent un modèle de la confiance interpersonnelle à partir de **cinq** « piliers » de la confiance, à savoir :

- les jugements/évaluations de compétences de la ressource (= compétences)
- sa fiabilité (= intégrité)
- sa franchise et son honnêteté (= intégrité)

- son souci de l'autre (= bienveillance)
- le degré d'identification à l'autre (notons que cela suppose une certaine réciprocité, c'est-à-dire que celui à qui il est fait confiance ait la volonté de préserver les intérêts de celui qui fait confiance) (= bienveillance)

Si l'une de ces 5 sources de confiance est évaluée positivement, elle agit comme une barrière permettant à l'individu de faire face au risque perçu. Il arrive qu'aucune des ressources disponibles dans l'environnement ne parvienne à rassurer l'individu. Ce dernier peut alors ne pas s'investir dans la relation à engager voire s'y opposer (Autissier et Moutot, 2010). Ce que le modèle n'indique pas, c'est qu'après avoir sélectionné une source de confiance potentielle, il se peut que faire confiance à cette ressource reste difficile. Cette limite peut être due au fait que l'un ne connaît l'autre que de réputation ou à partir d'expériences qui sont assez différentes de la situation présente. Cela rejoint l'idée de Luhmann (2006) pour qui la **familiarité** entre plusieurs personnes souhaitant se faire confiance constitue un moyen complémentaire d'absorption de la complexité de la relation.

Lors de l'établissement des relations interpersonnelles en face-à-face ou médiatisées par la plateforme, nous chercherons à identifier les particularités des sources de confiance mobilisées par les usagers. L'évaluation des compétences, de la fiabilité, de la bienveillance, de l'identification à l'autre, de la franchise et de l'honnêteté de l'autre prendront des formes spécifiques selon les individus et les contextes de trajet. Leur mise en évidence permettra de souligner les facteurs d'adhésion à la pratique.

IV. Processus de construction de la confiance interpersonnelle

Dans cette partie, nous développons un aspect important de la confiance : son caractère dynamique et ses particularités temporelles de construction et déconstruction. Nous définissons la confiance *a priori*, puis nous présentons les variations et différents niveaux possibles de ce sentiment.

1) Définition d'une confiance *a priori*

La confiance peut se définir *a priori*, avant toute interaction avec autrui. Le sentiment se construit sur la base de la propension (ou la disposition générale) à faire confiance de l'individu et de sa confiance dans l'institution de référence (Lorenz, 2001), basée sur son « e-réputation » ou encore sur les opinions d'un tiers (Kramer, 1999). Cette disposition à faire confiance et la confiance institutionnelle fixent un seuil de confiance minimal en-deçà duquel il devient difficile pour un usager d'engager une transaction sur un site internet par exemple. La confiance *a priori* est la condition d'étude la plus fréquente en sciences de gestion lorsque les chercheurs s'intéressent par exemple aux propensions d'usages. Pour notre étude, nous parlerons de la construction d'une confiance dès que l'individu disposera de quelque information théorique ou empirique sur l'objet de confiance et parviendra à se construire une première impression positive ou négative sur cette relation.

2) Processus de construction et niveaux de confiance

2.1) Construction dynamique de la confiance

Karsenty (2011) a élaboré un **modèle de la dynamique de la confiance** (cf. Figure 1). Ce modèle ne considère pas la confiance comme un sentiment binaire, mais plutôt comme un sentiment qui évolue

progressivement ou brutalement dans le temps et passe d'un haut niveau de confiance à un faible niveau de confiance (Muir et Moray, 1996 ; Mayer, Davis & Schoorman, 1995 ; 2007 ; Agudo, Fernandez-Gago & Lopez, 2009). Il nous montre comment la confiance décidée et la confiance assurée (définies précédemment), qui se distinguent par leur niveau d'abstraction de confiance, diffèrent au niveau du contrôle de l'action d'un individu sur autrui. L'auteur a construit ce schéma pour montrer l'impact de la confiance interpersonnelle sur la confiance organisationnelle. Il a mené plusieurs études et accompagné plusieurs entreprises pour les aider à comprendre comment créer la confiance au sein de leurs équipes, comment la maintenir et comment la restaurer quand elle a été détruite. C'est de cette évolution dont il parle et qu'il dit pouvoir optimiser, avec l'appui et le soutien des individus composant le groupe d'individus étudiés.

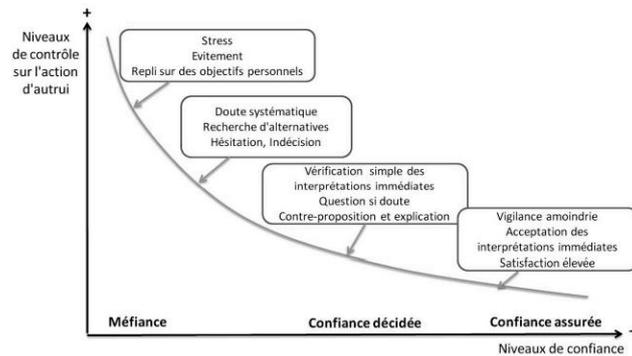


Figure 1. Effet des degrés de confiance sur la relation interpersonnelle (Karsenty, 2011).

Plus l'individu va vers une confiance assurée, c'est-à-dire plus il a recueilli d'informations sur l'autre, plus sa vigilance est amoindrie, ses interprétations seront immédiates et son niveau de satisfaction sera élevé. Si l'individu va vers une confiance décidée, qu'il manque de prise informationnelle sur l'autre, il procèdera à davantage de vérifications des interprétations reçues, des questions ou contre-propositions en cas de doute. Puis, lorsque le niveau de confiance est vraiment bas, le doute puis la méfiance s'installent. La confiance est un **sentiment « réversible »** (Ramanantsoa & Reitter, 2012, p.37). Sa construction est contingente, **soumise au temps et aux aléas**. Comme le souligne Bastenier (2010, p.1) « *elle n'a pas d'existence spontanée et sa structuration est irrémédiablement instable. Toujours l'action humaine doit l'établir et assurer sa permanence* ». Feng & al. (2004) et Rempel & al. (1985, p.111) pointent d'ailleurs le **caractère fragile** de la confiance : « *It is thought that trust between people is "notoriously easy to break down... [and] doubly difficult to reestablish* ».

Devant un tel concept, une question méthodologique apparaît : comment rendre compte de cette dynamique de la confiance ? De la même manière que Thuderoz (2003) trouvera la plus forte expression de la confiance dans ce qu'il nomme les « **parcours de confiance** » (voir aussi Chaulet, 2007), nous tenterons de modéliser la dynamique de celle-ci en présentant la succession chronologique des moments de confiance et de méfiance (directe/indirecte), ou des moments plus neutres vécus par les usagers tout en détaillant les sources spécifiques de ces sentiments.

2.2) Les différents niveaux de confiance

Le niveau de confiance atteint par l'individu détermine la formation de ses attentes liées à l'autre. Plus le niveau de confiance est élevée, plus celui qui fait confiance formule des attentes positives, des attentes de comportements ou de résultats qui confirment l'hypothèse que les buts recherchés seront

atteints. Quand le niveau de confiance est très faible, l'individu forme des attentes négatives (Karsenty, 2011). Le type d'attentes formulées peut donc être un bon indicateur pour l'analyse du niveau de confiance dans les relations interpersonnelles. Certains auteurs cherchent à quantifier précisément les niveaux de confiance interpersonnelle mais elle n'est pas toujours appréhendée de façon homogène. Des études la considèrent comme une variable unidimensionnelle (Robinson et Rousseau, 1994), nous considérons plutôt qu'elle est pluridimensionnelle, compte tenu des multiples formes qu'elle revêt. D'autres études admettent le caractère multidimensionnel de la variable, mais ne s'accordent pas sur le type et le nombre de dimensions à questionner (compétences, bienveillance, intégrité, etc.) : deux comme le fait McAllister (1995) ? Onze comme le choisit Butler (1991) ? La longueur des questionnaires et les formulations souvent abstraites et toujours non situés les rendent difficiles d'utilisation et d'analyse : sur une échelle de Likert en 5 points, il s'agit de noter les items suivants : « *J'ai confiance dans la capacité des dirigeants à préserver la bonne santé de l'entreprise* » ou encore « *Je pense que les dirigeants de mon entreprise sont honnêtes* » (extraits de Neveu, 2004). Nous ne nous appuyons pas sur ces échelles de mesure pour quantifier les niveaux de confiance à un instant donné car il nous intéresse plutôt d'apprécier les processus de construction de la confiance, dans son déploiement temporel et séquentiel, tout au long de l'expérience vécue et d'accéder aux sources qui sont à l'origine de ces sentiments.

2.3) Quand la confiance ne peut plus se construire : premiers signes de méfiance ?

Selon le schéma précédent de Karsenty (2011), la **méfiance prend place lorsque la confiance est à son niveau le plus bas**. Elle est créée par la prise de risque que suppose la posture de confiance. Dès que la perception du risque excède le gain escompté, alors la méfiance l'emporte sur la confiance.

2.3.1) Méfiance « directe » et « indirecte »

De la même façon que nous distinguons deux formes de confiance interpersonnelle, nous différencierons la méfiance « directe » de la méfiance « indirecte ». D'importants risques et une expression explicite de méfiance, de peur, de stress, d'évitement et de repli sur soi nous permettront d'identifier un sentiment de **méfiance « directe »** (exemple : « *quand il m'a serré la main, de toutes ses forces là, rapport de puissance, je m'en suis méfié* »). Lorsque les expressions évoquent plutôt un sentiment entre la méfiance et l'inconfort émotionnel, que certaines expressions évoquent de la peur, gêne, inquiétude ou de l'embarras pour la suite de l'activité, nous inférerons un sentiment de **méfiance « indirecte »** (exemple : « *en le voyant, son allure sombre, je l'ai pas senti* »).

2.3.2) Effets de la méfiance interpersonnelle

En cas de méfiance (directe ou indirecte), les individus orienteraient leurs efforts principalement sur des objectifs personnels et communiqueraient moins ensemble. Dans un contexte ambiant de « *désenchantement de la confiance* » (Origgi, 2007), la méfiance deviendrait de plus en plus légitime du fait de l'individualisme et du contexte de crise qui limitent les comportements naturels du « *vivre ensemble* » (Chaulet, 2007, p.41). D'une manière générale, les individus s'attendraient à ce que les actions futures de l'autre soient sans bénéfice, défavorables, voire nuisent à leurs propres intérêts. La société française serait particulièrement concernée par cette méfiance généralisée (Algan & Cahuc,

2007)³⁴. La méfiance ferait alors douter de l'apparence – ou, dit autrement, des interprétations immédiates de la réalité – et rechercher activement des interprétations alternatives pouvant révéler comment les actions de l'autre pourraient être nuisibles. Ce faisant, la méfiance générerait de l'incertitude et freinerait la décision et l'action. D'ailleurs, Shapiro (1987) associe l'« atomisation » à la méfiance, la « solidarité » à la confiance. Une relation interpersonnelle empreinte de méfiance peut conduire à plusieurs effets dévastateurs dans une relation de coopération, à savoir : l'évitement de la relation, le respect minimal des exigences de communication (s'en tenir au prescrit par écrit), le choix d'une modalité de communication par souci de protection. Si l'expérience passe de la confiance à la méfiance (plus rarement l'inverse), alors la personne méfiante positionne son comportement en fonction de ce nouveau style d'attentes et elle rend ainsi socialement visible son changement de disposition. Selon Karsenty (2011), confiance et méfiance – envers une personne donnée et une dimension spécifique de l'activité – ne peuvent coexister au même moment. On peut même dire que l'une varie dans le sens inverse de l'autre : plus on a confiance en l'autre pour (faire) quelque chose, moins on s'en méfie, et inversement. Confiance et méfiance sont donc les deux faces inversées d'une même pièce.

2.4) Préconisation méthodologique pour l'étude de l'évolution de la confiance

La question de l'observation ou de la mesure qualitative et quantitative de la confiance n'est pas simple. De la même façon que la notion de confiance peut revêtir plusieurs formes, peut se référer à plusieurs objets et peut être basée sur plusieurs antécédents, les méthodes de « mesure » de la confiance doivent être adaptées à la problématique de recherche soulevée. Mayer & al. (1995) estiment que la mesure de la confiance ne doit pas être confondue avec d'autres notions comme la compétence, la bienveillance, l'intégrité qui sont ses antécédents. Aujourd'hui, à notre connaissance, les mesures se font majoritairement par questionnaires, lesquels proposent aux répondants d'annoter sur une échelle différents antécédents de la confiance (déclinés selon plusieurs items). Par exemple, Rempel, Holmes & Zanna (1985) pour quantifier la confiance dans les relations intimes invitent les interrogés à répondre par rapport aux items de bienveillance (faith), sérieux (dependability), constance (predictability). Rotter (1971) propose une échelle de mesure de la confiance interpersonnelle générale permettant d'évaluer le degré de confiance et donc le développement de ce trait de caractère selon les individus, définie du point de vue de la théorie de l'apprentissage social. La liste de mesure de ces antécédents ne fait pas consensus chez les auteurs et il en est de même pour les échelles dont la longueur rend le remplissage fastidieux et complexe cognitivement pour les usagers.

L'idée n'est pas ici de dresser le panel exhaustif de ces tests, mais plutôt de souligner l'importance d'une **démarche « sur mesure » pour recueillir la confiance** (et la méfiance) telle que nous l'avons définie précédemment. Plusieurs travaux en sociologie, en psychologie ou encore en ergonomie (Quéré et Ogien, 2006 ; Chaulet, 2007 ; Rajaonah & al., 2006 ; Karsenty, 2011 ; Van Belleghem, 2013) sont parvenus à décrire ce sentiment dans **sa dynamique de construction en situation**. Mais la confiance reste difficile à appréhender, car elle se construit puis se déconstruit en fonction des contextes et des acteurs présents. Watson (2006) souligne que les « *études ethnométhodologiques sont conçues pour saisir ces propriétés phénoménales dans leur contextualité locale et dans leurs détails saillants* ». Garfinkel (2006) **observe le problème à l'envers**. Pour lui, l'étude de la confiance revient à s'intéresser aux moments où elle fait défaut, c'est-à-dire aux moments de méfiance, qui se

³⁴ Nous y reviendrons en discussion générale.

matérialisent par la suspension d'un engagement entre les membres par exemple. Watson (2006) précise que la meilleure des solutions consisterait peut-être, à débiter par **l'observation et l'examen de situations « réelles simples, où les participants invoquent eux-mêmes explicitement la confiance »**. Mais un problème subsiste : celui de savoir quelles seront « les médiations illocutionnaires mises en œuvre conjointement pour invoquer, attribuer, avouer de la confiance ? ». Reste alors la possibilité d'étudier la confiance dans son « découpage catégoriel », en fonction des antécédents qui la composent, des référents qui poussent à sa construction. Et d'encourager les usagers interrogés à évoquer des situations de confiance ou de méfiance vécues récemment. Ceci éviterait de qualifier la confiance dans son ensemble et cela « redonnerait sa valeur à l'examen d'exemples locaux en procédant « cas par cas » » (Watson, 2006). Notre méthodologie de recherche tentera de rendre à la confiance située sa composante observable et descriptible par les individus qui l'auront vécu et pourront l'exprimer de manière spécifique.

La confiance interpersonnelle décrite tout au long de cette partie présente des caractéristiques complexes dont nous n'avons pas forcément conscience en situation. Nous nous questionnons sur la **réflexivité** qu'il est possible de provoquer chez les individus que nous interrogerons sur leurs parcours ou processus de construction de confiance. Des **techniques adaptées** de mise en évocation des interviewés permettraient de mettre à jour les dessous de cet état d'esprit et de ce sentiment parfois très intériorisé, nous espérons en effet recueillir les sources précises de confiance/méfiance, faire décrire les variations de celles-ci et ainsi mettre à jour les facilitateurs et les freins au développement de cette confiance interpersonnelle nécessaire entre inconnus.

V. Synthèse

L'objectif de ce chapitre était de parvenir à une vision claire du sentiment de confiance, central pour notre étude sur les pratiques de covoiturage entre inconnus. Malgré la polysémie du terme, nous sommes parvenus à statuer plusieurs repères théoriques et à en proposer de nouveaux, adaptés à notre objet de recherche. Les différents objets de confiance ont été définis : confiance en soi, interpersonnelle ou relationnelle, dans le système, en l'institution ou l'organisation. Ils ne présentent pas tous le même intérêt pour la thèse. La confiance interpersonnelle capable de lier plusieurs individus entre eux, sera au centre de nos analyses, elle est un état d'attentes favorable par rapport aux actions et aux intentions d'un autre individu. Elle intervient en situation d'incertitude et de risques perçus et permet aux individus de réduire la complexité de la situation à laquelle ils font face. La confiance interpersonnelle peut être concrète, lorsqu'elle est vécue dans le cadre d'une relation en face-à-face ou médiatisée, lorsqu'elle est médiée par une interface, typiquement par un service en ligne comme dans le cas du covoiturage. Les besoins de confiance interpersonnelle ne sont pas toujours les mêmes, selon l'importance et les catégories d'incertitudes et risques perçus en situation. Lorsque l'individu pressent une menace réelle dans la situation à venir, qu'il exprime des risques particuliers pour une ou plusieurs dimensions de l'activité future, nous considérons que la confiance/méfiance interpersonnelle manifestée est « directe ». En entretien approfondi, elle sera explicitement exprimée car le besoin de ré-assurance est important. En revanche, lorsque la situation ne paraît pas immédiatement menaçante pour l'individu, nous considérons que les expressions qui se situent entre la confiance et le confort émotionnel sont dites de confiance « indirecte ». Les données empiriques nous permettront d'éprouver ce postulat théorique.

La confiance repose sur trois ingrédients pivots : les informations, l’engagement et l’évaluation. Nous considérerons les dimensions cognitives et affectives de la confiance. En fonction des informations disponibles et du degré d’engagement souhaité dans la relation, chaque individu procède à l’évaluation itérative plus ou moins consciente des diverses « prises » de la confiance qui s’offrent à lui : compétences, fiabilité, mais aussi bienveillance, franchise et honnêteté de l’autre ou encore possibilité de s’identifier à l’autre. Cette confiance se construit progressivement, au fil des évaluations des individus. Elle est fragile et se déconstruit facilement, son caractère dynamique reste à étudier dans la relation. La pièce inversée de la confiance (lorsque celle-ci est au plus bas) est la méfiance. Par les risques qu’elle fait craindre à l’individu qui la ressent, elle permet d’orienter les décisions et les actions à entreprendre. Les précautions méthodologiques nécessaires à l’appréhension de cette confiance interpersonnelle ont été précisées. Les techniques de mise en évocation des interviewés sur des expériences spécifiques de confiance ou de méfiance vécues semblent appropriées à l’étude détaillée du phénomène.

Le schéma suivant synthétise notre acception du sentiment de confiance (Figure 2).

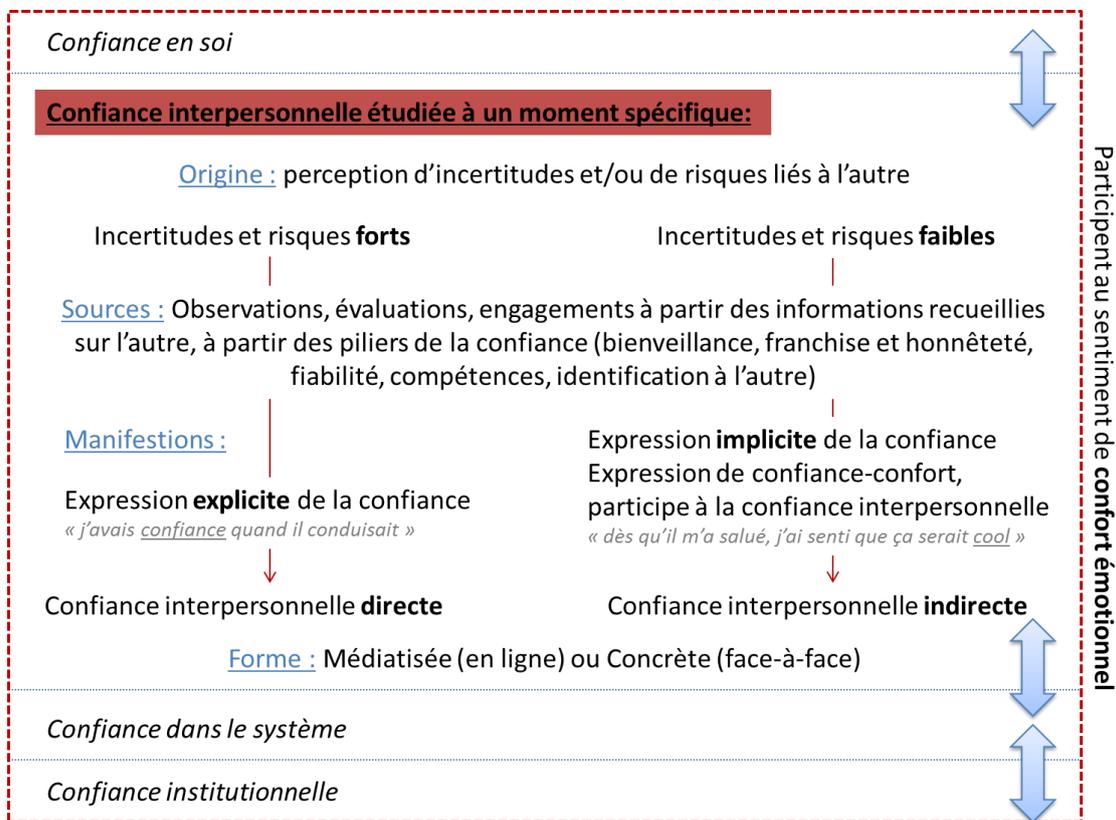


Figure 2. Schéma récapitulatif de notre acception du sentiment de confiance.

PARTIE II :
PROBLEMATIQUE ET STRATEGIE DE RECHERCHE

Chapitre 5 : Problématique et questions de recherche.

Ce travail de thèse vise l'élaboration de connaissances sur les usages et les expériences vécues des conducteurs et passagers du covoiturage planifié et dynamique. Dans le même temps, il nous intéresse d'étudier le sentiment de confiance interpersonnelle et de comprendre son rôle sur la relation entre plusieurs usagers inconnus et sur l'orientation de l'expérience vécue.

L'objectif de la thèse est de comprendre comment, dans un contexte majoritaire de pratique autosoliste, le processus d'appropriation des services de covoiturage planifié et dynamique, les sentiments de confort/inconfort, en particulier les sentiments de confiance/méfiance inhérents à l'émergence d'une activité groupale entre inconnus, viennent-ils se mettre en place, comment évoluent-ils et impactent-ils l'expérience utilisateur des différents usagers ?

Comme présenté au chapitre précédent, notre travail se situe dans une perspective située de l'activité humaine qui envisage les actions, la cognition et l'apprentissage comme des constructions situées qui ne peuvent être saisies en dehors d'une analyse de l'activité en contexte. Pour comprendre l'activité réelle des usagers du covoiturage qui s'apparient grâce à des plateformes en ligne, la thèse se focalise sur l'étude des expériences vécues de ces conducteurs et passagers du covoiturage initialement inconnus entre eux.

Nos études concernent majoritairement l'activité de covoiturage planifié puisqu'à ce jour, elle constitue la pratique de mobilité alternative la plus plébiscitée et démocratisée en France. Avant d'étayer quelque étude auprès des usagers du covoiturage planifié, nous nous sommes intéressés aux **non-usagers** du covoiturage, à la caractérisation de leurs **appréhensions et risques perçus** dans cette pratique (Objectif 1). Un panel d'**usagers de covoiturage planifié** a ensuite été interrogé sur les inconvénients et avantages perçus au fil de leur expérience. Une comparaison a ensuite été faite entre les perceptions des non-usagers et celles des usagers (Objectif 1). Les expériences vécues des usagers durant plusieurs de leurs trajets de confiance et de méfiance ont été recueillies afin d'identifier les **sources et la dynamique typiques de construction de ces sentiments** (Objectif 2). L'organisation concrète de l'activité a été questionnée et observée depuis la première phase de réservation d'un trajet et d'un conducteur en ligne jusqu'à la dernière phase de dépôt d'un avis en ligne post-expérience. La première phase de réservation constitue le lieu d'une **activité décisionnelle** importante pour les usagers les plus prudents et vigilants dans leur appariement. Il s'agit de caractériser les motivations et les particularités de cette activité (Objectif 3). Une fois la rencontre entre coéquipiers effectuée, l'investigation s'est poursuivie pour caractériser les **formes et dynamiques d'interactions et de négociation** entre les usagers (Objectif 4). Puis, notre dernière étude s'intéresse à l'activité de **covoiturage dynamique**. Pratique innovante s'inscrivant dans la continuité du covoiturage planifié, il s'agissait d'analyser, par une **approche comparative**, les ressemblances et les divergences d'expériences vécues par rapport à celles étudiées chez les usagers du covoiturage planifié. Dans le service de covoiturage dynamique étudié, l'effet du contexte d'usage et de l'esprit communautaire sur le processus de construction de la confiance interpersonnelle ont été questionnés (Objectif 5). Enfin, de manière transversale à ces études, des **préconisations ergonomiques** visant à améliorer les pratiques ont été proposées (Objectif 6). Pour toutes ces ambitions de recherche, une triangulation des

approches théoriques et méthodologiques a été mise en place, concrétisant cette volonté d'exhaustivité concernant les points de vue extrinsèque et intrinsèque de l'activité.

Ci-dessous, nous précisons les objectifs et les questions de recherche qui ont guidé nos différentes études.

I. Caractérisation de la nature des freins et des avantages du covoiturage planifié selon les non-usagers et usagers : Etude 1-A

La première étude 1-A (Chapitre 7) nous permet d'investiguer les diverses appréhensions des non-usagers et des usagers du covoiturage, émergeant de leur description d'expérience vécue individuelle et collective. La question de recherche poursuivie est la suivante : **Quelles sont les différentes catégories de freins et d'avantages du covoiturage planifié exprimés par les non-usagers et par les usagers des panels interrogés ?**

Considérer le point de vue des non-usagers est un premier point d'entrée original pour la compréhension des réticences générales au covoiturage, et donc un accès privilégié aux appréhensions ressenties par ces derniers. La littérature renseigne quelques retours d'expérience succincts sur l'activité de covoiturage et les vécus associés des usagers. Mais nous avons un accès réduit aux avantages, inconvénients, facilitateurs et freins globaux du covoiturage, et il est souvent difficile de connaître les sources précises des freins exprimés par les usagers car les méthodologies à l'origine de ces résultats restent quantitatives et portent sur des panels restreints de communautés et de services qui cherchent davantage à en faire la promotion qu'à en étudier les difficultés. Une comparaison entre les appréhensions perçues *a priori* par les non-usagers et les appréhensions perçues par les usagers du covoiturage planifié permettra d'identifier les principaux freins « vaincus » lors du passage à l'acte des usagers, ou ceux restant « à lever » pour les non-usagers.

II. Identification des sources de confiance/méfiance interpersonnelle et dynamique de ces sentiments au cours de l'expérience vécue de covoiturage planifié : Etude 1-B

La seconde étude 1-B (Chapitre 8) vise à renseigner les usages réels et les expériences utilisateurs vécues des conducteurs et des passagers du covoiturage planifié organisé entre inconnus, en identifiant précisément les sources de confiance/méfiance et les processus de construction à l'origine de l'établissement d'un tel sentiment. La question de recherche guidant cette étude est la suivante : **En situation de covoiturage planifié, comment évoluent les sentiments de confiance/méfiance interpersonnelle et quel est l'impact de ces sentiments sur l'expérience utilisateur vécue ?**

Certaines études ont souligné les difficultés et freins organisationnels, sécuritaires et relationnels du covoiturage (voir notamment : Vincent, 2008 ; Certu, 2013 ; Corrêa & Viegas, 2011 ; Brereton & al., 2009) en revanche, nous ne connaissons pas la manière dont ces contraintes émergent en situation et parviennent à être gérées (ou non) par les usagers. La confiance devient alors le point nodal de notre étude et se pose en véritable levier potentiel à la multiplication des usages positifs du covoiturage. La confiance interpersonnelle et ses formes plus spécifiques (directe, indirecte et médiatisée) ont été

définies comme un sentiment et un état d'attentes positives quant au comportement de l'autre, résultant d'informations et d'affects évalués plus ou moins consciemment, en contexte, en fonction des incertitudes et risques perçus à ce moment. Les dimensions à la fois cognitive et affective de ces confiances doivent être mises à jour afin d'identifier les sources précises et la forme exacte de ces sentiments développés en covoiturage. Nous observerons le rôle et les effets de cette confiance en situation de covoiturage sur la qualité des expériences vécues et la pérennisation des pratiques. La construction de cette confiance s'établit en plusieurs étapes, que nous suivrons et modéliserons à travers des « chroniques d'expériences vécues », lesquelles permettront de dresser un aperçu synthétique des parcours et des évolutions de la confiance située.

III. Caractérisation de l'activité décisionnelle de recherche en ligne d'un trajet et d'un conducteur, rôle dans le processus de construction de la confiance : Etude 2

L'étude 2 (Chapitre 9) vise à caractériser précisément la première séquence de covoiturage, que nous avons nommée « phase de recherche en ligne d'un conducteur et d'un trajet » qui conduit les usagers à sélectionner et à réserver en ligne le conducteur et le trajet qui leur semblent optimaux. Les plateformes de covoiturage actuelles rendent visibles un certain nombre d'informations descriptives sur l'individu inconnu et sur les caractéristiques du voyage proposé. Les usagers, par une lecture attentive et par la saisie de « prises » rassurantes cherchent à anticiper et à se projeter dans leur futur covoiturage, afin de construire une confiance interpersonnelle dite « médiatisée » avant de rencontrer l'autre inconnu. Nous faisons l'hypothèse que plus les risques perçus sont nombreux, plus le processus de décision en ligne sera rallongé et compliqué. Les attentes, le contexte de réservation du trajet, les offres disponibles impacteront également les choix de l'utilisateur. La question de recherche qui se pose est la suivante : **Comment se déploie cette activité décisionnelle de recherche en ligne d'un covoiturage et comment participe-t-elle à la construction d'un sentiment de confiance (médiatisée) ?**

IV. Interactions et négociations en situation de covoiturage planifié : Etude 3

L'étude 3 (Chapitre 10) vise à souligner les diverses formes interactionnelles et conversationnelles observées en covoiturage lorsque deux ou plusieurs coéquipiers inconnus se rencontrent, discutent, débattent, restent en silence, négocient, concluent leur trajet. En combinant des méthodologies centrées sur l'expérience vécue et l'analyse conversationnelle, nous renseignerons certaines séquences interactionnelles saillantes de l'expérience vécue des usagers en situation de covoiturage planifié. La question de recherche que nous investiguons est la suivante : **Quelles sont les spécificités de l'activité de covoiturage planifié dans ses caractéristiques de rencontres interpersonnelles, règles d'interactions et pratiques de négociations de droits et de devoirs ?** Pour y répondre, nous serons attentifs aux différentes modalités verbales, non verbales, gestuelles et prosodiques des interactions entre usagers. Nous noterons les présences plus ou moins marquées du collectif et de la communauté en fonction des équipages observés, le rôle endossé par chaque coéquipier, la représentation du covoiturage comme un « service » ou une « expérience de partage » discutée au sein du véhicule. Puis, nous définirons les caractéristiques des liens interpersonnels propres à cette activité entre inconnus, nous observerons si les usagers suivent des prescriptions explicites, co-construisent implicitement

leurs règles ou s'ils négocient leurs droits et devoirs, selon leur appropriation de la pratique et les exigences formulées.

V. Covoiturage dynamique : impacts de la communauté et du contexte d'usage restreint sur le processus de construction de confiance : Etude 4

L'étude 4 (Chapitre 11) s'intéresse au covoiturage dynamique. L'objectif général de cette étude est d'accéder aux expériences vécues des usagers d'un service de covoiturage dynamique fonctionnel et de pointer les ressemblances et les divergences avec les résultats issus des études menées auprès des usagers du covoiturage planifié. Les services de covoiturage dynamique actuels, dans leur phase d'essaimage, visent tout d'abord le déploiement des pratiques au sein de certains contextes d'usage, lorsque les transports en commun font défaut ou lorsque les réseaux sont saturés, ils visent de communautés spécifiques - implicitement ou explicitement - orientées vers les jeunes urbains, les participants aux soirées, à des évènements sportifs, à des évènements culturels, etc. En se spécialisant vers des usagers cibles, ils optimisent la masse critique d'offres et de demandes dans un périmètre géographique donné. Nous supposons que l'initiation de la pratique dans ces contextes d'usage auprès d'usagers ciblés participe à la construction d'un esprit communautaire, duquel émergeront potentiellement des codes, des règles, des habitudes propres au service. Plus précisément, nous chercherons donc à répondre à la question de recherche suivante : **Quelles sont les spécificités d'usages et d'expériences vécues du covoiturage dynamique (cas de Djump) par rapport au covoiturage planifié (cas de BlaBlaCar) et quelles sont les différences dans les processus de construction de la confiance interpersonnelle ?**

VI. Recommandations ergonomiques visant à optimiser l'activité de covoiturage planifié et dynamique

Les études 1 à 4 ont permis l'analyse de l'activité du covoiturage sous ses différentes facettes. A cette issue, l'ancrage psycho-ergonomique de la thèse nous conduit naturellement à proposer ce dernier chapitre empirique, synthétisant différentes recommandations ergonomiques qui visent à optimiser les pratiques observées. L'objectif est donc ici global et transversal aux études précédentes. La question de recherche revient à se demander : **Quelles préconisations ergonomiques sont nécessaires pour optimiser les expériences utilisateurs vécues, étudiées depuis les phases de recherche en ligne d'un conducteur jusqu'au moment de dépôt des passagers au lieu d'arrivée ?** Pour y répondre, nous nous centrerons sur quelques phases de l'activité, jugées importantes pour la concrétisation d'une expérience utilisateur satisfaisante : l'appariement et la rencontre entre covoitureurs/covoiturés, la pause, le moment du paiement, l'après-trajet, etc. Nous tenterons alors d'apporter quelques pistes d'amélioration aux services étudiés, en veillant bien à ce qu'elles soient adaptées aux besoins identifiés des différents profils d'usagers ciblés.

La section suivante présente la stratégie de recherche générale adoptée pour répondre à ces 6 objectifs de recherche. Le manuscrit sera ensuite structuré autour de 5 chapitres constituant les contributions empiriques qui répondent aux diverses questions de recherche formulées ci-dessus. Pour chacune des études, nous développerons les objectifs de recherche, la méthode précise mobilisée et les résultats obtenus.

Chapitre 6 : Stratégie de recherche.

Ce chapitre définit la stratégie de recherche globale mise en place pour répondre à notre problématique et aux principaux objectifs de recherche présentés précédemment. Dans une première partie, nous présentons un aperçu général des 4 études menées dans la thèse. Nous synthétisons les objectifs et questions de recherche, les méthodologies de recueils et les panels d'usagers respectivement construits. Dans une seconde partie, nous résumons le chemin initiatique par lequel nous sommes parvenus à investiguer l'activité réelle de covoiturage et les expériences vécues de ses usagers. Dans une troisième partie, nous exposons notre posture méthodologique et les exigences imposées par notre objet de recherche et cadre théorique, l'ensemble des méthodes utilisées dans la thèse sera également résumé et nous précisons le procédé de triangulation appliqué pour accéder aux expériences vécues des usagers et à cet objet délicat qu'est la confiance. Chaque chapitre constituant les contributions empiriques détaillera ensuite les méthodes spécifiques mobilisées.

I. Aperçu général des études

Le tableau ci-dessous offre un aperçu général des études empiriques mises en place au cours de nos recherches. Il résume les objectifs et questions de recherche investigués et précise les méthodologies de recueil et d'analyse déployées ainsi que les panels d'usagers respectivement construits.

Chapitre / Etude	Objectifs et questions de recherche	Méthodologies de recueils	Panels d'usagers
Chapitre 7 / Etude 1-A	Caractérisation de la nature des freins et des avantages du covoiturage planifié selon les non-usagers et usagers	25 Entretiens semi-directifs	25 non-usagers du covoiturage
	QR : Quelles sont les différentes catégories de freins et d'avantages du covoiturage planifié exprimés par les non-usagers et par les usagers des panels interrogés ?		
Chapitre 8 / Etude 1-B	Identification des sources de confiance/méfiace interpersonnelle et dynamique de ces sentiments au cours de l'expérience vécue de covoiturage planifié	25 Entretiens d'explicitation	25 usagers BlaBlaCar (i)
	QR : En situation de covoiturage planifié, quelles sont les sources de confiance/méfiace interpersonnelle, comment évoluent ces sentiments et quel est leur impact sur l'expérience vécue des différents usagers observés ?		
Chapitre 9 / Etude 2	Caractérisation de l'activité décisionnelle de recherche en ligne d'un covoiturage et rôle dans le processus de construction de la confiance	10 Enregistrements vidéo de l'activité de recherche en ligne, via <i>Camtasia</i>	6 usagers BlaBlaCar (i)
	QR : Comment se déploie cette activité décisionnelle de recherche en ligne d'un covoiturage et comment participe-t-elle à la construction d'un sentiment de confiance ?	6 Entretiens d'auto-confrontation « explicatifs »	
Chapitre 10	Interactions et négociations en situation de covoiturage planifié	10 Observations participantes	10 équipages BlaBlaCar

/ Etude 3	QR : Quelles sont les spécificités de l'activité de covoiturage planifié dans ses caractéristiques de rencontres interpersonnelles, règles d'interactions et pratiques de négociations de droits et de devoirs ?	6 Vidéos de l'activité avec lunettes caméra	6 usagers BlaBlaCar (i)
		6 Entretiens d'auto-confrontation « explicitants »	
Chapitre 11 / Etude 4	Du covoiturage planifié au covoiturage dynamique, quelles différences dans le processus de construction de confiance ? QR : Quelles sont les spécificités d'usages et d'expériences vécues du covoiturage dynamique par rapport au covoiturage planifié et quels sont les différences dans les processus de construction de la confiance interpersonnelle ?	8 Observations participantes	8 équipages Djump
		8 Entretiens d'explicitation	8 usagers Djump
		Participation à 2 événements communautaires et à 2 réunions réservées aux conducteurs	Usagers et dirigeants Djump
Chapitre 12	Recommandations ergonomiques visant à optimiser l'activité de covoiturage planifié et dynamique QR : Quelles préconisations ergonomiques sont nécessaires pour optimiser les expériences vécues, étudiées depuis les phases de recherche en ligne d'un conducteur jusqu'au moment de dépôt des passagers au lieu d'arrivée ?	A partir des résultats des études 1 à 4	

(i) Certains panels d'usagers ont successivement participé à plusieurs de ces études.

Pour enrichir notre compréhension des plateformes, des services et des usagers des membres inscrits aux services de covoiturage planifié et dynamique, une douzaine de réunions individuelles et collectives ont été organisées avec les directeurs des structures. Nous exposerons les enseignements acquis à l'issue de ces rencontres au fil des chapitres empiriques.

II. Construction des terrains de recherche

L'ancrage théorique de la thèse en psychologie ergonomique nous conduit empiriquement, vers l'analyse de l'activité *réelle* de covoiturage. Très tôt dans le travail de thèse, nous avons initié une veille et une recherche itérative de tous les services et applications de covoiturage qui concentrent des usages pérennes et représentatifs des pratiques actuelles en France pour pouvoir les utiliser comme terrains d'étude.

1) Construction de panels de non-usagers et d'usagers de covoiturage planifié

1.1) Construction d'un panel de non-usagers du covoiturage

Dans un premier temps, pour les besoins de notre étude 1-A, nous avons cherché à construire un panel de **non-usagers du covoiturage**. Nous souhaitons constituer un panel de 25 non-usagers, de sexes, tranches d'âges et professions diversifiés, n'ayant jamais covoituré via des plateformes d'appariement entre inconnus. Dans l'idéal, nous visions des non-usagers pour qui le covoiturage représentait une alternative modale plus ou moins familière : certains non-usagers volontaires avec une très vague connaissance de la définition du covoiturage, d'autres avec une motivation forte d'inscription future à

la plateforme. Pour trouver ces 25 non-usagers volontaires, des annonces ont été affichées dans différents lieux de formations, de commerces, mais aussi en gares et nous avons diffusé des requêtes en ligne, par email et sur les réseaux sociaux.

1.2) Construction des panels d'usagers de covoiturage planifié

Dans un second temps, pour les besoins de nos études 1-A et 1-B, nous avons cherché à identifier les services de covoiturage planifié les plus pérennes et les plus fonctionnels en France. Rapidement, le service **BlaBlaCar** a été ciblé (les caractéristiques de la plateforme sont présentées en début de Chapitre 7). Il est désormais la référence française et européenne du covoiturage planifié entre inconnus. Il regroupe plus de 10 millions de membres inscrits (Juin 2015), soit plus de 95% des offres de trajets actuelles. En questionnant les usagers BlaBlaCar, nous multiplions nos chances d'accéder aux expériences vécues représentatives des usages actuels. La plateforme et les chartes d'usages évoluent avec la pratique et les usagers. Suivre ces conducteurs et passagers constituait donc un gage de réussite supplémentaire pour notre tentative de généralisation future des résultats.

Nous souhaitions constituer un panel de 25 usagers BlaBlaCar, aux caractéristiques les plus proches de la population totale recensée à partir de 2012 (date de commencement de la thèse), nous avons tenté de respecter les proportions d'usagers en termes de sexe, tranches d'âges et professions³⁵ (les caractéristiques des panels sont présentées en début de chaque chapitre empirique). Pour constituer ce panel, plusieurs moyens ont été mis en place :

- Nous avons contacté la plateforme Facebook et les modérateurs de la page Facebook « BlaBlaCar », pour demander l'autorisation de diffusion d'un message de recrutement de participants volontaires ; nous avons également rencontré à plusieurs reprises le fondateur de BlaBlaCar (Frédéric Mazella) pour lui expliquer l'objectif et la portée de notre recherche ; le message a été diffusé et relayé sur leurs réseaux sociaux ; les participants intéressés nous ont ensuite contactés sur la base du volontariat.
- Des tracts ont été distribués pendant deux matinées dans le 13^{ème} arrondissement de Paris pour multiplier nos chances de diversification des usagers interrogés (la liste Facebook regroupe des usagers globalement satisfaits du service de covoiturage)
- Après avoir questionné tous ces répondants sur la base des critères susmentionnés (sexe, âge, profession) et après avoir cherché à équilibrer leur niveau d'expérience et de pratique BlaBlaCar, nous avons enfin constitué notre panel d'usagers en sélectionnant les participants les plus disponibles et motivés par la passation des entretiens approfondis.

L'un des biais essentiels que nous avons souhaité éviter ici était la constitution d'un panel d'usagers essentiellement « satisfaits, expérimentés, en confiance » avec le système et ce nouveau mode de relation à l'autre.

Dans un troisième temps, pour les besoins de nos études 2-A et 3, nous avons constitué de nouveaux panels d'usagers BlaBlaCar. Ces panels sont « mixtes » car ils mobilisent des participants volontaires déjà sollicités dans le cadre des études précédentes et ils incluent de nouveaux participants volontaires,

³⁵ Méthode des quotas.

usagers BlaBlaCar qui avaient déjà montré un intérêt à participer à nos premières études mais qui n'étaient pas disponibles à ce moment.

1.3) Facilitateurs dans la construction de ces terrains

Deux facilitateurs dans la construction de ces terrains méritent d'être soulignés :

- Avant la réalisation de la thèse, nous avons une expérience déjà consécutive du covoiturage (environ 5 années de pratique régulière de covoiturage, pour relier Paris à Rennes), les plateformes de covoiturage planifié, les applications et les sites internet faisaient parties des offres intermodales souvent étudiées à des fins personnelles ; les pages des réseaux sociaux, les sites de covoitureurs étaient également bien repérés, nous avons une vision relativement claire de l'étendue des usagers actuels du covoiturage.
- Lors de la diffusion de nos requêtes de participants volontaires par les différents canaux disponibles, nous mentionnions le contexte de réalisation de l'étude et l'encadrement scientifique qui en était fait. Nous supposons que la citation de Télécom ParisTech et de l'ITE Vedecom – par le rôle de tiers de confiance qu'ils incarnent – a encouragé les participants à se rendre disponibles pour l'étude.

2) Construction de panels d'usagers de covoiturage dynamique

Après avoir mené nos études sur l'activité de covoiturage planifié, notre intérêt s'est porté sur l'analyse de l'activité du covoiturage dynamique. En plein développement lors du lancement de la thèse, ses évolutions techniques et son déploiement à travers la France et l'Europe ont été minutieusement étudiées. Nous étions à la recherche d'un service et d'une application fonctionnelle, qui rassemble suffisamment d'usagers et donc une masse critique pérenne, nous permettant de recueillir les usages effectifs de conducteurs et de passagers en faisant la demande. Plusieurs services ont été approchés puisque le marché du covoiturage dynamique ne présentait pas (et ne présente toujours pas), l'hégémonie observée chez BlaBlaCar pour le covoiturage planifié. Chronologiquement, à partir d'Octobre 2013, nous avons commencé par investiguer les services de covoiturage dynamique les plus avancés mais aussi ceux qui acceptaient notre investigation. Les chiffres d'usages et les données techniques des services sont rarement rendus publics, la course à la réussite pousse les acteurs du covoiturage dynamique à protéger leurs données.

2.1) Trois tentatives échouées de construction de panels d'usagers

Le premier service de covoiturage dynamique approché fut : **Ecovoiturage (ou Covisoft)**. Programme de covoiturage édité par Covivo, soutenu par un programme de lancement du Conseil Général de l'Isère, deux importantes expérimentations ont été menées sur ce territoire en 2010 et en 2012 (les caractéristiques du service ainsi que le détail des expérimentations sont présentées en Annexe 2). Le service, très innovant, visait à optimiser les déplacements des habitants de l'Isère par la diffusion massive de l'application et de multiples incitations au covoiturage (smartphones prêtés pour tester le service, lots à gagner, challenges, etc.). La communication autour de ce service fut importante pour encourager les premiers usagers et pérenniser la masse critique naissante. Après échanges et rencontres avec le directeur de Covivo, les responsables du programme mobilité du CG 38, nous ne sommes pas parvenus à constituer des panels d'usagers Covisoft. En 2013, les usagers actifs sur la

plateforme étaient très peu nombreux et plus d'un an après l'expérimentation, peu de conducteurs et de passagers ont accepté de témoigner sur leurs épisodiques expériences passées de covoiturage dynamique.

Le second service de covoiturage dynamique investigué fut **StopOption**, un service développé par Planetic, avec son partenaire technique Sharette (les caractéristiques de l'application sont présentées en Annexe 3). Lancé en 2013, ce service n'existe plus aujourd'hui. L'objectif était de tester la fiabilité d'un service de covoiturage dynamique pendulaire sur un plateau universitaire, celui d'HEC situé à Jouy-en-Josas, où la desserte en transport en commun est pauvre. Les conducteurs déposaient à la dernière minute leur trajet sur un site commun aux inscrits HEC et les passagers s'inscrivaient ou non aux propositions de voyage. Le potentiel de déploiement du service était important puisqu'étudiants et personnels administratifs sont nombreux à utiliser leur véhicule. Après avoir rencontré les étudiants HEC relais de ce service ainsi que les fondateurs de Sharette, nous avons participé à quelques trajets StopOption et interrogé quelques passagers, mais la constitution d'un panel représentatif n'a pas été possible. En effet, fin 2013, le service s'essouffait et nous constatons plus d'appariements grâce à la liste Facebook créée depuis longtemps par les étudiants eux-mêmes que grâce à StopOption. Sans masse critique suffisante, cette application ne présentait plus d'intérêt pour notre recherche car son niveau de dynamique était faible.

Le troisième service de covoiturage investigué fut **WeDrive**, un service développé par Ville Fluide, soutenu par PSA lors de son expérimentation sur l'un de ses sites de salariés à Vélizy en Décembre 2014 (caractéristiques plus précises sur le service en Annexe 4). Le covoiturage est dynamique et vise un usage pendulaire. Grâce aux grappes de conducteurs et de passagers constituées par un algorithme, l'application permet à chacun de trouver le covoiturage qui lui convient le mieux, en se connectant à son réseau et en voyant les offres/demandes qui lui conviennent. Nous avons rencontré l'équipe de direction et de développement du service et suivi le déploiement de celui-ci sur le site de PSA dans les Yvelines où la demande en termes d'alternatives modales était initialement très forte (pénurie de bus en journée, manque de desserte à certains lieux du site, etc.). Malheureusement, pour des raisons de rentabilité économique, de manque de masse critique importante, le service a été fermé dès Mars 2015. La réussite des quelques appariements effectués étaient soumis aux réglages techniques de WeDrive et nous n'avons pu questionner les usages spontanés.

Parallèlement à ces recherches, d'autres services ont encore été étudiés, à distance, pour tenter, en vain, de trouver l'application et la masse critique d'utilisateurs viables. Citons notamment les applications Carma (développée en Irlande), Tooxme (développée en Suisse), Rézo Pouce (développée en région toulousaine). Ces diverses tentatives indiquent bien la difficulté de lancer actuellement un service de covoiturage dynamique fonctionnel.

2.2) Identification d'un service fonctionnel de covoiturage dynamique

Le quatrième service étudié nous a enfin permis de constituer notre panel d'utilisateurs. Il s'agit du service **Djump**, édité par Djungo. Après s'être développé à Bruxelles, le service s'est exporté à Paris et à Lyon. Djump propose des services de covoiturage dynamique plutôt destiné à des communautés de jeunes urbains puisqu'initialement, lors de son lancement en Mai 2013, le service proposait des covoitages de 22 heures à 3 heures du matin. Les passagers et conducteurs sont géolocalisés via l'application et les offres/demandes de trajets se font en temps réel, grâce au maillage important d'utilisateurs sur ces zones urbaines. Avec la fiabilisation technique de l'application, au moment de notre

étude, Djump était disponible tous les jours de la semaine et du weekend, toute la journée et la soirée, en Ile-de-France, à Lyon et à Bruxelles. Le service propose une vision sociale et solidaire de la mobilité, l'esprit communautaire est fort, l'idée est que les conducteurs et les passagers s'entraident pour voyager, avec un prix de trajet variable qui est seulement suggéré. La masse critique d'utilisateurs a rapidement cru pour arriver jusqu'à 3000 conducteurs et plus de 20 000 passagers sur Paris, Lyon et Bruxelles. En 2014-2015, les usages Djump étaient pérennes et nous pouvions enfin procéder à des recueils de données spontanés.

Nous avons rencontré les fondateurs et community managers de Djump, nous leur avons expliqué notre intérêt pour leur service et nos questionnements. Rapidement, la start-up nous a ouvert ses portes et a relayé notre requête de participants volontaires. Étant donné le temps imparti pour réaliser cette dernière étude 4, le panel constitué était plus mince (8 entretiens approfondis auprès de 8 usagers aux profils hétérogènes, 8 observations participantes, 4 participations à des événements internes Djump).

Une fois encore, nous avons veillé à ne pas rencontrer uniquement des « early adopter » Djump, c'est-à-dire des usagers parfaitement convaincus par Djump, nous souhaitons aussi des usagers aux expériences Djump positives et négatives de façon à relever les divers usages possibles depuis cette application.

Les spécificités de l'application seront présentées en début de Chapitre 11 relatant les résultats de l'étude 4.

III. Posture méthodologique générale

1) L'activité de covoiturage relevée en situation écologique

Suite à la révolution paradigmatique épistémologique et sociologique du XX^{ème} siècle, les études réalisées en milieu écologique, c'est-à-dire en situation naturelle (*vs* en situation de laboratoire), ont imposé leur validité dans le monde scientifique. Hutchins (1995) souligne par exemple que les résultats obtenus en laboratoire se trouvent fortement éloignés des comportements observés en situation naturelle. Salembier (1996) rappelle également que l'ergonomie, comme l'anthropologie cognitive, mise sur l'importance à accorder au critère de validité écologique : « *elle met l'accent sur le caractère naturel des situations étudiées et privilégie une analyse fine des activités, essentiellement de nature qualitative, mais qui revendique une certaine rigueur du point de vue des modalités de recueil des données et de la reproductibilité de l'analyse des protocoles* ». De plus en plus, les recherches en ergonomie qui privilégient les approches situationnistes présentent l'activité des usagers, leurs processus cognitifs, affectifs et leurs actions dans leur contexte d'émergence situé, contingent et singulier, avec une prise en compte de l'environnement dynamique physique, économique et social. À la suite de Suchman (1987) qui souligne l'importance de la détermination de l'action par les variables contextuelles, nous étudierons particulièrement la manière dont les gens s'appuient sur les circonstances locales de la situation pour agir de façon pertinente. Ainsi, si l'action est dite située c'est parce qu'elle est définie par les circonstances locales de la situation et parce qu'elle définit la situation d'interaction observée. Le covoiturage, oscillant entre prestation de service médié par une plateforme en ligne et expérience de mobilité partagée entre pairs inconnus, balance entre des formes de prestations codifiées et des comportements d'ajustements mutuels plus ou moins hasardeux. Nous

retiendrons également de Suchman (1987) que l'action et son sens se négocient et émergent en situation. Notre perspective tient compte d'une réalité sociale déjà existante, d'un arrière-plan propre aux individus et parfois aux collectifs d'individus, qui dépassent la situation et qu'il faut également prendre en compte.

La démarche se voudra donc compréhensive, la confrontation des données du terrain et des cadres théoriques mobilisés se fait de manière itérative, avec une certaine mesure de compréhension, d'écoute, de prise de distance, d'analyse critique. C'est ce que Schwartz (1993) nomme le « go-between » entre terrain et conceptualisation. Des précautions doivent être prises lors de l'analyse des usagers, d'autant plus s'ils sont experts et rendent leur pratique opaque, routinière, automatisée. L'idée est ainsi, dans notre cas, de parvenir à une compréhension du déploiement et des fonctionnements réels des usages du covoiturage, à une production de connaissances sur l'activité réelle et non prescrite (ou pire « médiatique »). Nos études porteront sur l'analyse de l'activité des usagers dans leur globalité, en intégrant les différentes dimensions du vécu tel qu'il existe dans une situation et un contexte local donnés. La formulation de pistes de solutions visant à optimiser la pratique sera ainsi facilitée et permettra une validité supérieure à la réalisation d'étude en laboratoire. Il apparaîtrait d'ailleurs déraisonnable de poursuivre l'objectif de renseigner les usages et expériences vécues réelles des usagers via des expériences ex-situ ou provoquées. Les situations de covoiturage révèlent des dimensions entremêlées tellement complexes (individu, collectif, activités, interactions, ajustement interpersonnel) sur des temporalités éclatées (réservation des conditions du trajet en amont, vécu de la situation partagée en présentiel, post-covoiturage) que l'isolement de certaines variables dénaturerait totalement le déroulement de l'activité individuelle et collective.

2) L'analyse de situations spécifiques ou singulières pour renseigner l'universel

Nous porterons un intérêt plus large aux analyses des situations spécifiques retenues pour l'investigation de nos questions de recherche. L'analyse et l'interprétation du covoiturage, et notamment des dimensions du vécu qui nous intéressent, nous amènent à prendre en compte le système constitué par les contraintes de la tâche, en lien avec les individus et l'activité qu'ils mettent en place pour y répondre, dans un certain contexte. C'est ce « système » que nous considérons recueillir lorsque nous parlons de « situation ». Sélectionner les « bonnes situations », représentatives des usages et expériences vécues réelles, relève ensuite d'un autre défi. La focalisation de l'attention sur une situation pertinente pour éclairer notre objet de recherche se fera soit en invitant l'utilisateur observé à enregistrer son expérience (par exemple, enregistrer sa recherche en ligne de covoiturage) ou bien en sollicitant l'individu pour qu'il définisse lui-même des moments qui lui semblent les plus saillants dans son expérience (Mouchet, 2003). L'accès à la situation sélectionnée en est ainsi facilité. Nous veillerons donc à recueillir des situations spécifiques, pertinentes au regard de notre problématique de recherche, saillante pour l'individu qui l'a vécu *in situ*.

Pour Vermersch (2000, p.242), le spécifique est aussi le singulier, qui en tant « *qu'il est unique, touche directement à un mode de généralisation qui est celui de l'universel. L'universel signifie que ce dont on a montré l'existence prend sa place dans l'ensemble des connaissances de manière nécessairement illimitée dans le temps et la variété à partir du moment où il est établi* ». Partant de cette possibilité d'observer le singulier afin de renseigner l'universel, nous verrons que la constitution de connaissances sur les expériences vécues des individus n'a pas besoin de multiplier à l'infini le

singulier (qui est un exemple situé spécifique et en même temps quelconque), mais qu'il suffit de quelques exemples bien choisis, spécifiques de la situation observée pour permettre de valider la description. Nous observerons les ressemblances et différences entre les situations relevées, puis tenterons d'identifier à chaque fois les dimensions en jeu dans l'élaboration de la situation ainsi que l'organisation particulière de celle-ci.

3) Accès aux points de vue en « 3^{ème} et 1^{ère} personne »

Face à cette nécessité d'interroger l'activité du point de vue de son organisation locale et du point de vue du sujet, un recours aux points de vue dits de « 3^{ème} et 1^{ère} personne » s'impose (Varela, 1996), également présentés sous les appellations respectives de « point de vue extrinsèque » et « point de vue intrinsèque » (Theureau, 1992).

Les données en « 3^{ème} personne » (ou en point de vue extrinsèque) sont les matériaux objectivables classiques des études en sciences expérimentales. Elles sont recueillies par des observateurs extérieurs à la situation d'activité et sont relevées indépendamment de ce que peut vivre l'individu. Face à ces données, le chercheur peut renseigner la facette publique, visible, comportementale des conduites (Quidu & Favier-Ambrosini, 2015). Mais, ces données ne sont pas basées sur le « point de vue du sujet agissant » (Vermersch, 2010, p.26), il peut s'agir de données physiologiques, neuro-électriques, biomécaniques. Ces données s'avèrent utiles lorsque l'individu ne peut verbaliser sa propre expérience vécue ou si l'activité est dite inaccessible à la conscience (Quidu & Favier-Ambrosini, 2015).

Les données en « 1^{ère} personne³⁶ » (ou en point de vue intrinsèque) ne bénéficient pas de la même légitimité épistémique que les précédentes (Quidu, 2014), elles sont parfois jugées « *non scientifiques* » et trop « *difficiles à quantifier* » (Vermersch, 2010, p.26). Néanmoins, ces données, à condition qu'elles soient rigoureusement recueillies, nous renseignent sur les parties inobservables de l'activité, c'est-à-dire tout ce qui relève de l'intime, du privé, des ressentis, des facettes subjectives, singulières des actions des individus en situation. C'est par ce type de données que l'on peut accéder aux expériences dites « vécues » des usagers et donc à leur propre point de vue sur l'activité menée. La majorité de nos études sont bâties autour de cette notion d'expérience vécue, définie ci-dessous.

4) Apports du cadre de l'expérience vécue pour accéder au point de vue intrinsèque

En ergonomie, Cahour & al. (2016) étudient l'une des évolutions théorique, conceptuelle et méthodologique importantes de ces dernières années : la prise en compte croissante de l'expérience subjective des usagers dans l'analyse de l'activité. Plusieurs objectifs sont en ligne de mire : (1) Aller au-delà d'une vision rationnelle et désincarnée de la cognition du sujet, s'intéresser à sa subjectivité, ses émotions, ses pensées pour comprendre les sources d'une activité jugée plaisante ou déplaisante par ce dernier. (2) L'individu interrogé est l'informateur du chercheur mais il s'informe lui-même

³⁶ Traditionnellement, le point de vue en « première personne » renvoie au sujet qui fait sa propre analyse, le point de vue en « deuxième personne » correspond à une description où le chercheur étudie l'expérience de l'autre tel qu'il l'a vécue et peut en témoigner, le point de vue en « troisième personne » désigne les observables des comportements des sujets observés depuis l'œil du chercheur. Mais par simplicité et sur le même principe que pour opposer point de vue intrinsèque et point de vue extrinsèque de l'activité (Theureau, 2006), on distingue souvent : point de vue en « première personne » (mais en fait : « seconde personne ») et point de vue en « troisième personne ».

également en verbalisant des descriptions précises de son vécu singulier lors de la réalisation d'une action donnée. Il met à jour ce qui est saillant et ce qui fait sens pour lui, développant indirectement ses compétences (voir la « Clinique de l'activité » de Clot). (3) Enfin, la visée finale est l'accompagnement vers une amélioration de l'activité, du système ou du service, par la proposition de recommandations ergonomiques qui répondent à ce qui a été réellement vécu par les usagers. Certains projets recourent d'ailleurs de plus en plus aux démarches de co-conception participative en intégrant les usagers eux-mêmes.

Mais qu'entend-on par expérience utilisateur ? D'où provient ce concept et quelles sont ces arrières plans théoriques ? Tout commence depuis plus de 20 ans, lorsque chercheurs et professionnels des Interactions Homme-Machine (IHM) se sont mis à développer des connaissances théoriques et des outils pratiques visant à améliorer l'utilisabilité des systèmes. L'intérêt de la communauté IHM s'est progressivement tourné vers le concept d'expérience Utilisateur (UX), initié par Norman dans les années 1990 pour définir tous les aspects de la relation établie entre une personne et un système (Norman, Miller & Henderson, 1995). Alben (1996) a ensuite souligné la « qualité de l'expérience » en mettant en avant les sensations, la compréhension du fonctionnement du système par l'utilisateur, le ressenti durant l'usage, l'accomplissement des buts et le contexte général d'interaction. Depuis, le concept d'expérience utilisateur s'est largement développé, deux perspectives émergent aujourd'hui : (1) une perspective holistique de l'expérience où les sensations corporelles, les émotions et l'activité intellectuelle forment un tout complexe (Mc Carthy & Wright, 2004), (2) une perspective plus expérimentale, comme c'est le cas pour Hassenzhal (2003) qui additionne les dimensions hédoniques (liées aux valeurs et images, à l'esthétique et au besoin de stimulation) et « affectives » aux dimensions pragmatiques plus classiques (telles que l'utilité, la facilité d'usage, la fiabilité (Février, 2011 en fournit d'ailleurs une revue critique).

Nous nous situons plutôt dans la première perspective dite holistique de l'expérience utilisateur, en accordant une attention particulière à cette interaction humain-système mais plus précisément à la manière dont l'individu a subjectivement vécu cette interaction et cette situation spécifique. D'après Cahour & al. (2016), ce qui est vécu subjectivement par les sujets en action « *recouvre le flux des actions, pensées (interprétations, attentes, évaluations, ...), émotions et perceptions sensorielles (visuelles, auditives, kinesthésiques, ...) qui se produisent en situation à un instant donné, au cours d'une activité et sont conscientisées ou conscientisables par l'acteur* ». Nous investiguerons donc au-delà de la satisfaction générale des usagers ou au-delà de la description de l'émotion la plus patente. Méthodologiquement, cela implique également l'emploi d'autres outils que les questionnaires et les entretiens directifs. Par exemple, faire expliciter le sentiment de confiance ressenti par un passager lors de sa rencontre avec un conducteur inconnu nécessite une approche méticuleuse pour recueillir le vécu singulier de ce moment, et non pas les réactions vécues dans ce genre de situations en général.

Vermersch (1994, 2000) et Theureau (1996) ont largement contribué à l'établissement de cadres pour l'analyse de l'activité et du vécu des usagers. La phénoménologie (et notamment Husserl) a beaucoup inspiré Vermersch, puisqu'elle : (1) prend en considération ce qui se présente consciemment aux sujets ; (2) s'intéresse au vécu du sujet plutôt qu'aux objets du monde extérieur ; (3) repose sur la définition de l'intentionnalité qui affirme que la conscience est toujours « conscience de quelque chose » ; (4) tente d'appréhender les phénomènes dans leur plus simple expression, sans jugement a priori (être neuf face à l'expérience vécue). Il instaure alors la psycho-phénoménologie, qui étudie dans divers domaines d'application, les expériences vécues des opérateurs, formateurs, acteurs, usagers. Vermersch (1994) a développé une méthode d'entretien semi-directif approfondi particulier, nommé

L'entretien d'explicitation, dont nous présentons plus loin les caractéristiques. Elle vise à faciliter l'accès par un sujet à son expérience subjective vécue à un moment spécifique, grâce au questionnement habile d'un intervieweur.

Autre repère théorique dans l'établissement de la notion d'expérience vécue, le « cours d'expérience » contenu dans le courant du « cours d'action » de Theureau (1992, 2006) renvoyant à la construction du sens pour l'acteur de son activité. Il ne s'agit donc pas du vécu de l'activité à proprement parler, mais de la construction des microphénomènes de l'activité. C'est le « cours d'action » qui synthétise l'activité vécue par l'individu et les contraintes/effets sur lui. L'expérience vécue y est alors découpée en signes « hexadiques », qui permettent d'effectuer l'analyse progressive de l'activité. Pour Theureau (*ibid.*), l'accès à la conscience préréflexive, permise par l'étude de ce qui est « *montrable, racontable et commentable* » dans le déroulement de l'activité, peut permettre d'expliquer le cours d'expérience de l'individu. La méthode largement développée par Theureau (1992) est **l'entretien d'auto-confrontation**, qui utilise majoritairement le support vidéo comme point de départ à l'analyse de l'activité. Nous présenterons plus loin les particularités des **entretiens d'auto-confrontation dits « explicatifs »** (Cahour & al., 2016) conduits dans la thèse.

L'analyse de l'expérience vécue de l'activité, par ses définitions et inspirations théoriques confèrent une place centrale à la subjectivité des sujets qu'il faudra veiller à recueillir rigoureusement, via des méthodes « resituantes » visant à aider les interviewés à retrouver le souvenir vivace et non reconstruit du moment singulier à expliciter.

5) Importance de la subjectivité et du point de vue intrinsèque

Notre objet de recherche nous invite à questionner les différentes facettes de l'expérience vécue des usagers du covoiturage et notamment le rôle du sentiment de confiance dans le déroulement de ces pratiques. Nous accorderons une large place à la description subjective des situations vécues et à la compréhension des « micro mondes » (Varela, 1996) car nous considérons le sujet comme producteur de sens de sa situation. Dans l'analyse de l'activité, valoriser la subjectivité des acteurs, c'est obtenir une validation intrinsèque de ce qui a été vécu et parvenir à rendre explicite ce qui ne l'était pas jusqu'alors. Ici, la subjectivité n'est plus considérée comme un obstacle à l'objectivité et à la « rationalité empirique », mais au contraire comme une source d'informations complémentaires précieuse (Mouchet, 2003). En s'intéressant entre autre à la confiance, nous tenterons d'accéder à la partie privée de l'activité de l'utilisateur, en lui permettant de se tourner vers son vécu singulier par un point de vue en « première personne » à partir d'un acte réfléchissant. L'entretien d'explicitation (Vermersch, 1994), l'entretien d'autoconfrontation (Theureau, 2002) dit « explicatif » (Cahour & al., 2016) seront de ces moyens privilégiés pour y accéder.

Lorsque nous présenterons nos chapitres empiriques, nous préciserons la mise en place (ou non) d'une triangulation des méthodes et des points de vue. Avec Vermersch (2002, p.104), nous estimons que la « *validation des points de vue en première et seconde personne doit nécessairement être étayée par une triangulation avec des données comportementales indépendantes, donc en troisième personne. Réciproquement, il s'avère impossible d'établir le sens des données en troisième personne sans se référer aux deux autres points de vue* ». Néanmoins, tout en accordant le primat de l'intrinsèque, « *le point de vue en première personne n'est pas autonome des autres points de vue... pour une validation tout à fait satisfaisante à la fois dans la rigueur et dans le sens, il est nécessaire de trianguler des*

données suivant trois points de vue en première, seconde et troisième personne. Aucun de ces points de vue, considéré isolément n'est pleinement satisfaisant » (Vermersch, 2002, p. 119).

Ci-dessous, nous présentons les modalités d'articulation ou de triangulation des données en « 1^{ère} et 3^{ème} personne », particulièrement éclairantes pour notre objet de recherche.

6) Finalités de la triangulation des approches méthodologiques

Depuis une dizaine d'années, les données en première personne qui documentent l'expérience vécue de l'acteur depuis son propre point de vue et les données en troisième personne qui rendent compte des dimensions extérieures et publiques des conduites sont « triangulées » (au sens de Jick, 1979 ; Yin, 1994) dans l'idée d'accéder à une vision plus exhaustive et complète des actions, à des résultats plus robustes (Wimsatt, 1981 ; Leplat, 2002)³⁷. La triangulation des méthodes et des points de vue ne cherche pas à « *recouper ou vérifier des informations pour arriver à une « version véridique », mais bien de rechercher des discours contrastés, de faire de l'hétérogénéité des propos un objet d'étude, de s'appuyer sur les variations plutôt que de vouloir les gommer ou les aplanir, en un mot bâtir une stratégie de recherche sur la quête de différences significatives* » (De Sardan, in Haas, 1999, p. 184).

La triangulation peut conduire à l'articulation de différentes données : (1) des données décrivant l'expérience vécue des individus, dans une perspective psycho-phénoménologique via l'entretien d'explicitation (Vermersch, 1994) et l'entretien d'auto-confrontation (Theureau, 2010) par exemple ; (2) des données et matériaux extrinsèques, des données de comportements ou d'expressions non verbales, soumises à des analyses proxémiques (distances interpersonnelles, mouvements et orientations des individus, expression des regards, ...) ou conversationnelles par exemple, qui rendent compte de l'organisation locale de la situation. Deux finalités empiriques peuvent être envisagées :

- Renforcer la robustesse des résultats, en soulignant les **corrélations** existantes entre les différentes données ou bien en **complétant** les données entre elles ;
- Dépasser les limites intrinsèques de chaque méthode employée ;
- Découvrir de **nouvelles irrégularités** de l'activité. La mise en évidence de **divergences** donne de la profondeur aux analyses et permet de mesurer avec précaution la validité des résultats rapportés.

C'est particulièrement au Chapitre 10 que la triangulation des méthodes sera appliquée puisqu'il s'agira d'articuler deux points de vue originaux de l'expérience vécue des sujets (via des méthodes centrées sur les expériences vécues) et l'analyse des interactions des sujets (via des méthodes inspirées de l'Analyse Conversationnelle).

Ci-dessous, le détail des points de vue et méthodologies triangulées tout au long de la thèse.

IV. Détail des points de vue et méthodologies triangulés

Les principales méthodologies mobilisées pour répondre à notre problématique et aux questions de recherche sous-jacentes sont l'observation participante, l'analyse des traces de l'activité sur la

³⁷ Sur un tout autre sujet mais basé sur une triangulation des méthodes et des données, voir notre article : Créno & Cahour, 2015.

plateforme de covoiturage, le recueil de vidéo utilisé tantôt comme support à l'entretien d'auto-confrontation « explicitant » et tantôt comme support pour l'Analyse Conversationnelle, et enfin l'entretien d'explicitation. Nous les présentons ci-dessous selon les points de vue « extrinsèque situé », « intrinsèque non situé » ou « intrinsèque situé » de l'activité qu'elles renseignent. La section « Méthode » des cinq chapitres empiriques exposera la mise en œuvre de ces principes méthodologiques.

1) Point de vue extrinsèque situé : observations participantes, vidéo en vue subjective

Les méthodes présentées ci-après visent à renseigner ce que nous nommons le point de vue extrinsèque situé de l'activité de covoiturage. A partir de matériaux extrinsèques, c'est-à-dire du point de vue de l'observateur et non du sujet, par exemple des comportements observés depuis la plateforme en ligne, nous renseignons l'organisation locale de la pratique, avec des données situées, c'est-à-dire ancrées dans le contexte de l'activité.

1.1) Observations participantes

Dans le cadre de la thèse, nous avons opté pour la mise en place d'observations participantes (i) ouvertes, (ii) périphériques et (iii) opportunistes auprès de nos panels d'utilisateurs du covoiturage planifié et dynamique. L'objectif était de vivre des trajets en conditions réelles et d'accéder à certains mécanismes et organisations de la pratique difficilement décriptables pour quiconque demeure en situation d'extériorité. En participant au même titre que les utilisateurs eux-mêmes, nous avons un accès privilégié à la « scène et aux coulisses » des covoiturages ainsi suivis.

(i) Nos observations participantes étaient *ouvertes* au sens où nous participions au covoiturage à visage démasqué, en indiquant de manière très générale que nous faisons une recherche sur « BlaBlaCar ». Le risque principal encouru est la modification des comportements des coéquipiers (effet Hawthorn), mais l'observation participante dite clandestine où le chercheur observe et enregistre l'activité sans en informer les acteurs impliqués pose également de sérieux problèmes éthiques.

(ii) Nos observations participantes sont dites *périphériques* car nous n'avons pas poussé notre participation à l'extrême, jusqu'à venir en fusion « par conversion » avec les autres membres du covoiturage. Notre implication était plus modérée que les études impliquant des ethnométhodologues en posture d'observateur complet (distinction établie par Gold, 1958). Ainsi, durant le covoiturage, nous restions des passagers discrets, essayant de nous calquer sur les interactions émergentes en situation, tentant de suivre les conversations sans pour autant les initier, afin de ne pas « guider » l'activité à nous seuls. L'enjeu consistait donc à ne pas être obnubilé par l'action de chacun des coéquipiers car cela aurait bloqué toute possibilité d'analyse approfondie et aurait été à l'encontre de l'effort d'abstraction visé. Il s'agit de trouver un « *équilibre subtil entre le détachement et la participation* » (Diaz, 2005) même si Bourdieu (1978) mettait en garde sur la contradiction pratique où « *chacun sait combien il est difficile d'être pris à la fois dans le jeu et de l'observer* ».

(iii) Nos observations participantes étaient enfin *opportunistes*, nous venions de l'extérieur de cette communauté BlaBlaCar en tant qu'observateurs de l'activité, pour un temps limité, celui de notre recherche, et nous étions sur ce terrain de manière partielle. Cela nous différencie des observateurs

« entristes » qui sont d’abord acteurs de l’institution observée, dans laquelle ils exercent une fonction et leur permet en second plan d’accéder au rôle de chercheur.

Par ces observations participantes, nous avons observé les interactions des acteurs de chaque covoiturage suivi, les observations ont porté sur les interactions entre coéquipiers plus que sur les actions individuelles de chacun. Si nous avons en partie altéré ce que nous avons observé, nous considérons que ces altérations font partie de notre étude et que nous sommes en partie sources de ces résultats. Nous sommes parvenus à produire des données d’observations et des données dites expérientielles³⁸.

Avant de mener la thèse, nous étions inscrits à différents services de covoiturage pour satisfaire nos besoins de mobilité personnelle. Nous avons donc une certaine connaissance du mode de fonctionnement des plateformes et des organisations pratiques du covoiturage, mais notre souhait, en menant ces observations participantes, étaient de parvenir à se détacher de notre culture personnelle de mobilité alternative pour entrer dans chacune des cultures modales locales représentée par chaque équipage rencontrée lors des études terrains. Il s’agit d’essayer de considérer les pratiques, même lorsqu’elles semblent « familières » pour notre vécu personnel, comme étant « énigmatiques » pour notre œil d’observateur, pour cela, ne « *jamais faire l’économie d’une enquête minutieuse et d’une attention à des détails jugés insignifiants de prime abord* » (Gal-Petitfaux & Saury, 2002) et pour y parvenir, faire « *l’effort de rendre l’action observée étrange mais pas étrangère, ou « anthropologiquement étrange » : faire en sorte que ce qui est évident ne soit plus évident, que ce qui va de soi n’aille plus de soi* » (Durand, 2001, p. 20).

Lors de ces observations participantes, nous avons conçu une fiche support visant à découper au préalable 3 grandes phases du covoiturage (début de la rencontre et du voyage, pause, seconde partie et fin du voyage). La grille support est placée en Annexe 5 et Annexe 6. Nous pouvions y reporter manuellement, directement durant le trajet, de manière discrète ou bien tout de suite après le trajet : les observables patents concernant le conducteur et les autres membres du covoiturage, les déplacements de chacun, les actions dans le véhicule partagé, les interactions lorsqu’elles portaient sur les arrangements interpersonnels et sur les discussions de droits/devoirs/règles de la pratique, les silences et les rires, le vocabulaire ou les expressions spécifiques au milieu. Nous notions également des moments particuliers lorsqu’ils étaient révélateurs d’un épisode spécifique du covoiturage (l’arrangement pour le choix des places, l’organisation de la pause, la négociation du point d’arrivée, la présentation des individus, ...). Nous n’avons pas enregistré à l’aide d’un dictaphone l’ensemble des échanges du covoiturage car nous ne souhaitons pas y attarder nos analyses, privilégiant d’autres accès intrinsèques pour ces renseignements.

Ci-dessous, le récapitulatif du nombre d’observations participantes entreprises dans le cadre des études portant sur le covoiturage planifié BlaBlaCar et dynamique Djump :

³⁸ Dans un second temps, il aurait été intéressant d’interpréter les expériences vécues relevées durant ces covoiturations, et ce, à partir de notre propre point de vue subjectif par une analyse plus « phénoménologique » plus personnelle, d’auto-explicitation par exemple.

Matériaux recueillis	Nombre d'observations participantes	Durées des observations participantes	Annexes
Covoiturage planifié BlaBlaCar	10	27 heures	Annexe 5. Exemple de prises de notes lors d'un trajet à partir de la grille conçue
Covoiturage dynamique Djump	8	1 heure 20	Annexe 6. Exemple de prises de notes lors d'un trajet à partir de la grille conçue
Totaux	18	28h20	

Ces recueils ont ensuite été analysés, puis nécessairement triangulés avec les autres types de données présentées ci-dessous. Les observations participantes ont un statut particulier dans le sens où nous avons considéré qu'elles seraient à visée exploratoire, réalisées en amont de l'étude du covoiturage planifié et du covoiturage dynamique, elles donnent une première vision des pratiques, mais nécessitent forcément l'articulation avec d'autres données plus complètes de l'activité (les limites méthodologiques et biais éventuels expliqués en début de partie expliquent en partie ce positionnement). Ces observations participantes ne constitueront donc pas la majorité des méthodes mises en place dans nos chapitres empiriques.

1.2) Deux types de recueil vidéo

Dans notre volonté d'éclairer le point de vue extrinsèque situé de l'activité des usagers du covoiturage, nous avons également mobilisé le recueil vidéographique. Qu'elles soient utilisées en support aux entretiens d'auto-confrontation « explicitant » ou pour l'analyse plus fine des interactions et conversations entre usagers, les vidéos constituent un matériau intéressant pour procéder aux dernières rétrodictions de l'activité.

1.2.1) Recueils vidéo filmés du point de vue subjectif, avec lunettes caméra

Sept usagers du covoiturage (6 passagers et 1 conducteur) ont recueilli différentes phases³⁹ de leur trajet partagé grâce à des lunettes caméra. Ces recueils vidéo nous ont permis de rassembler des données comportementales et contextuelles, indispensables à l'analyse des cours d'action des usagers et complémentaires aux entretiens d'explicitation, par la mise en exergue du contexte local dans toutes ses dimensions, l'identification des différents artéfacts en présence dans l'environnement des usagers et la compréhension de l'organisation collective de l'activité.

Ces supports vidéo filmés avec lunettes caméra remplissent deux fonctions principales dans nos études :

(1) Elles constituent un support pour la passation **d'entretiens d'auto-confrontation « explicitants »** que nous présenterons plus loin. Ce choix initial de viser une vidéo en point de vue « subjectif » permettait de montrer au sujet un angle de vue qui corresponde à l'angle de vue qu'il avait pendant son activité (Rix & Biache, 2004 ; Rix & Lièvre, 2008). Le chapitre 9 en rendra compte.

(2) Elles offrent également un support intéressant pour une **analyse fine des interactions**, conversations et négociations déployées en situation par les usagers. La transcription des tours de

³⁹ Les consignes spécifiques données aux participants volontaires seront décrites dans le Chapitre 10 dédié à ces analyses.

paroles et du langage non-verbal constituent en effet une plus-value significative pour nos analyses inspirées de l'Analyse Conversationnelle. Le chapitre 10 en rendra compte.

Couplés à ces recueils vidéo filmés par lunettes caméra, nous demandions également aux usagers d'enregistrer grâce à un **dictaphone** tout le déroulement interactionnel du covoiturage.

Les données recueillies sont synthétisées dans le tableau suivant :

Usagers BlaBlaCar	Recueils vidéo (lunettes caméra)	Recueils audio (dictaphone)
6 passagers	5h15 heures	20 heures
1 conducteur	1h15 heures	5 heures

1.2.2) Recueils vidéo filmés, avec Camtasia⁴⁰

Pour investiguer plus précisément l'activité décisionnelle des usagers de BlaBlaCar au moment de leur réservation d'un covoiturage et d'un conducteur en ligne, nous décidons de recourir à des enregistrements vidéos de leur écran (=capture visuelle dynamique de l'écran), comme support à de futurs entretiens d'auto-confrontation. En effet, cette activité de recherche d'un trajet peut se révéler minutieuse, longue et hésitante. Elle est surtout composée d'une succession de prises d'informations et de microdécisions que l'utilisateur ne peut verbaliser simultanément à son activité sans biaiser sa recherche.

Pour cette activité, nous envisagions difficilement un relevé de l'activité de type « papier – crayon ». La dynamique ainsi que la dimension principalement visuelle de l'activité de recherche d'un covoiturage nécessitent un enregistrement vidéo de ce qui se passait effectivement sur l'écran d'ordinateur des usagers. Pour ce faire, nous avons installé le logiciel Camtasia sur l'ordinateur de notre panel d'usagers sélectionnés, puis nous leur avons demandé de déclencher l'enregistrement dès qu'ils débutaient leur recherche en ligne naturellement, avec pour consigne de l'arrêter uniquement lorsque le paiement en ligne du covoiturage avait été réglé. Le récapitulatif des données vidéo recueillies figurent dans le tableau ci-contre :

Matériaux recueillis sur BlaBlaCar	Nombre de réservations de covoiturages enregistrés	Durée des enregistrements Camtasia
Recueils vidéo des 6 passagers	10 réservations	116 min
Recueil vidéo d'une conductrice	1 réservation	1h35
Total enregistrements vidéo Camtasia	11 réservations	3h30 heures

Les enregistrements vidéo de ces différentes réservations en ligne de covoiturage nous offrent un accès du point de vue extrinsèque situé de l'activité des usagers et donc une vision du déroulement de l'organisation générale de cette activité décisionnelle. Mais les recueils vidéo ont ici une fonction de

⁴⁰ Camtasia est un logiciel de capture d'écran dynamique. Il est utilisé pour enregistrer l'activité d'un usager sur son ordinateur. Nous l'avons déjà utilisé pour investiguer l'activité de gestion des emails chez des cadres surchargés (voir par exemple, Créno & Cahour, 2013).

support à l'entretien d'auto-confrontation qui sera réalisé pour accéder aux vécus expérimentiels, aux sources des dimensions cognitives et affectives des différentes actions entreprises par les usagers.

Le second point de vue adopté pour l'analyse du covoiturage est intrinsèque non-situé et consiste en la mise en place d'entretiens semi-directifs auprès d'un panel de non usagers du covoiturage.

2) Point de vue intrinsèque non-situé : entretiens semi-directifs

Dans le cadre de notre première étude, nous souhaitons comprendre les personnes qui n'ont jamais covoituré. Des entretiens de type semi-directifs ont été mis en place de façon à questionner de manière ouverte les éventuelles méconnaissances, inconvénients, réticences perçus par les non-usagers. Notre objectif était d'identifier tout d'abord leur histoire de mobilité de manière générale, leurs modes de déplacement actuellement privilégiés, leurs (mé)-connaissance du covoiturage, leurs avis sur cette pratique alternative, leurs potentielles appréhensions, etc. Tout en respectant ces thèmes, nos questions sont restées générales et ne visaient pas à la description fine d'un vécu singulier mais plutôt l'explication des sources du non-usage du covoiturage. En cela, ces entretiens semi-directifs renseignent le point de vue intrinsèque non-situé de l'activité des non-usagers, préparant à la compréhension des expériences des usagers interrogés par la suite. Le tableau ci-dessous résume les données d'entretiens semi-directifs recueillies auprès d'un panel de 25 non-usagers :

Matériaux recueillis auprès des non-usagers	25 non-usagers interrogés
Durée moyenne des entretiens	35 min
Durée totale des entretiens	9h30

3) Point de vue intrinsèque situé : entretiens d'explicitation, entretiens d'auto-confrontation « explicitant »

3.1) Entretiens d'explicitation (Vermersch, 1994)

Un intérêt particulier est accordé à la compréhension du rôle et de la place de la confiance/méfiance dans le déroulement des trajets covoiturés, puis à l'identification des sources à l'origine de la (dé)construction de ces sentiments. Cette part inobservable (Cahour, 2012) de l'activité vécue par l'utilisateur, celle qui est privée, interne au sujet, constituée de ses sensations, émotions, activités mentales, ne peut en effet pas être renseignée par le point de vue extrinsèque, par les comportements sociaux. De ce fait, nous devons trouver les moyens adaptés pour nous approcher au plus près de ce qui se passe réellement dans l'expérience des usagers, comprendre les liens entre leur activité et les émotions ressenties. Notre outil principal sera l'entretien d'explicitation développé par Pierre Vermersch (1994) dans le cadre méthodologique de la psychophénoménologie, car il apparaît comme une aide fondamentale « *à la prise de conscience pour passer de l'implicite de son propre vécu à son explicitation* » (Vermersch, 2000, p. 171).

3.1.1) Objectif général de l'entretien d'explicitation : renseigner la part inobservable de l'activité

L'entretien d'explicitation constitue un ensemble de techniques qui ont pour but de favoriser, d'aider, de solliciter la mise en mots descriptive de la manière dont une tâche a été réalisée et dont une expérience spécifique a été vécue par un sujet. L'entretien d'explicitation vise la verbalisation des actions, ressentis, émotions, sensations et activités mentales vécus en situation. Il s'agit d'amener l'interviewé en « position de parole incarnée » (Varela, 1996), où il va retrouver et décrire un souvenir vivace (Cahour, 2012) de cette situation, et non pas une parole abstraite et générale qui risque d'être composée de rationalisations, de justifications, de jugements à partir de savoirs communs et de normes. La « position de parole incarnée » fait appel à la mémoire concrète (Gusdorf, 1950) en créant les conditions d'une ré-émergence des éléments sensoriels (images, sons, ressentis corporels) de la situation passée. Elle est la condition *sine qua none* d'un entretien d'explicitation instructif. Cette technique d'entretien demande à l'interviewé un acte cognitif complexe : celui du « réfléchissement du vécu » (il se représente son vécu de façon privée) qui consiste en un moment de lâcher-prise où il va laisser revenir tranquillement sa situation vécue. Ce type d'entretien permet à la fois : d'aider l'intervieweur à s'informer sur l'activité vécue du sujet qu'il étudie (analyse des erreurs, des expertises, recherches, ...), d'aider l'interviewé à s'auto-informer sur ses propres processus cognitifs et affectifs (lui permet d'avoir un accès à son expérience) et enfin d'apprendre à l'interviewé à s'auto-informer (moyen d'apprendre à apprendre car l'interviewé prend conscience et met à jour ses façons de faire et d'être). Mais pour parvenir à satisfaire ces trois buts, l'intervieweur doit faire preuve d'une certaine délicatesse pour ne pas faire sortir l'interviewé de l'évocation et pour ne pas induire ses réponses. Nous détaillons ci-après les différents principes nécessaires à la mise en place de cet entretien « re-situant ».

3.1.2) Principes fondamentaux de l'entretien d'explicitation (inspirés de P. Vermersch (1994) et B. Cahour (2012))

L'entretien d'explicitation se centre prioritairement sur un aspect, la verbalisation d'une action ou d'une série d'actions vécues. Ici, l'action est considérée comme des opérations élémentaires d'identification et d'exécution, organisée séquentiellement. Vermersch (1994) distingue le procédural des autres informations satellites de l'action, l'ensemble formant un système. La démarche d'explicitation doit donc porter sur une séquence d'actions spécifiques de l'individu et non pas sur un niveau général d'action qui conduirait à une analyse portant sur les classes de tâches, désincarnant l'action spécifiée étudiée. L'intervieweur commencera par une mise en évocation de son interviewé, par le choix et l'identification avec l'interviewé d'une situation spécifique qu'il se plaît de décrire, par l'évitement des explications et justifications de l'interviewé, par l'utilisation de relances non-inductives par l'intervieweur, par l'aide à fragmenter que ce dernier proposera et enfin par le maintien d'une dimension relationnelle proche et respectueuse tout au long de l'entretien via le renouvellement régulier du contrat de communication et une présence active mais discrète de l'intervieweur.

« Je te propose, si tu en es d'accord, de prendre le temps, de laisser revenir le moment où tu ... » : la mise en évocation. L'entretien d'explicitation tel que Vermersch l'enseigne, ne nécessite pas de support mnésique (ou traces de l'activité). Tout repose sur l'habileté de l'intervieweur à mettre l'interviewé en évocation (cela nous semble être l'étape la plus délicate). Dans un premier temps, l'intervieweur doit amener l'interviewé à se centrer sur un moment ou une situation bien spécifiée

(éviter à tout prix les situations générales, globales, les cas généraux). La situation spécifiée peut être choisie par l'interviewé ou par l'intervieweur lui-même selon les besoins de la recherche. Dans notre cas, nous avons proposé à l'interviewé différentes situations de covoiturage jugés de « confiance », de « méfiance », ou « mixtes ». Pour faciliter son entrée en évocation, l'intervieweur peut donner quelques éléments de contexte dans lequel se trouvait l'interviewé à ce moment spécifié (environnement, ambiances, détails vestimentaires, ...). Inutile de forcer le retour à la mémoire du dit-moment car plus l'interviewé s'efforcera de faire fonctionner sa mémoire, plus il s'éloignera de son « réfléchissement du vécu ». L'entretien d'explicitation fait appel à la mémoire « épisodique, autobiographique, non-intentionnelle » (Cahour, 2012) et les efforts volontaires de l'interviewé seront contre-productifs.

Pourquoi ne faut-il jamais dire « pourquoi » ? L'un des premiers principes que l'on retient de la formation à l'entretien d'explicitation, est l'interdiction du mot « pourquoi ». Pourquoi ? Parce qu'il appelle indéniablement de l'explication et des justifications de la part de l'interviewé ! De plus, selon le ton de la question, cela peut être perçu comme une légère accusation : « pourquoi tu as dit cela ? » ; « pourquoi tu as regardé là ? ». Pris de court, l'interviewé sera fortement tenté de rationaliser sa réponse et de répondre par une phrase toute faite, règles et principes généraux à l'appui, c'est le meilleur moyen de le sortir de l'évocation. L'attention de l'intervieweur sera également focalisée sur la chasse aux adverbes tels que « normalement, d'habitude, souvent, en général », indices de sortie d'évocation.

Attention aux projections ! Effectivement, si l'entretien d'explicitation est si subtil à mener c'est parce qu'il exige de l'intervieweur de ne jamais induire par ses questions ou relances. Pourtant, on a parfois tendance à se projeter trop hâtivement dans l'interaction avec l'autre, d'autant plus si l'on se sent proches ; dans une conversation avec une amie, c'est ce que l'on fait tout le temps (elle nous décrit un moment de covoiturage particulièrement pénible) : « et quand le conducteur t'a dit ça, ça t'a énervé ? ». Dans un entretien d'explicitation, il aurait fallu relancer de la façon suivante : « et quand il t'a dit ça, qu'est-ce que tu t'es dit ? Qu'est-ce qui s'est passé pour toi à ce moment-là ? As-tu vu pensé ou ressenti quelque chose ? ». Vermersch conseille l'emploi de questions « vides de contenu » (cité par Cahour, 2012) c'est-à-dire ouvertes et non-orientées de telle sorte que l'interviewé puisse replacer le plus facilement possible sa propre expérience du moment. Vermersch (1994) met à la disposition de l'intervieweur d'autres types de relances qui permettront à l'interviewé d'aller plus loin dans la description de ses activités puis de ses micro-activités : les relances en écho qui permettent à l'interviewé de rebondir sur un mot ou une portion de phrase pertinente mais encore polysémique/implicite : « - ça m'a fait bizarre - bizarre ? » ; les relances ouvertes très souvent utilisées car elles sont de précieuses aides pour accompagner l'interviewé à se recentrer sur son moment spécifié : « à ce moment-là, quand tu faisais ça, qu'est-ce qui se passait pour toi ? » ; les relances d'aide à la fragmentation servant à faire préciser : « et quand tu l'as salué, tu l'as salué comment ? », « et quand tu voyais que ça clignotait sur le tableau de bord, qu'est-ce que tu voyais ? ».

Pour chasser l'implicite, fragmentons ! Pour lever les implicites que l'intervieweur détectera dans les descriptions de l'intervieweur, Vermersch (1994) a mis au point la technique de la fragmentation. Il s'agit pour l'intervieweur, d'aider l'interviewé à dépasser l'implicite, en précisant finement les différentes actions réalisées dans un même moment et/ou les différentes temporalités de ces actions. L'étape de fragmentation (lever les implicites) est l'essence même de l'entretien d'explicitation. L'interviewé lorsqu'il décrit ses activités, n'a pas conscience de toutes les actions cognitives/activités

perceptives/émotions/sensations corporelles pré-réfléchies qui le traversent, l'objectif de l'entretien d'explicitation est rempli si l'intervieweur parvient à lui faire prendre conscience de cela. C'est grâce à cette fragmentation (dont le niveau de granularité est à définir en fonction des besoins de chacun) que Vermersch parvient par exemple à provoquer des « déclics » (prise de conscience ou insight) chez des élèves en mathématiques (Vermersch, 1994).

Savoir écouter et être attentif à l'autre pour faciliter la mise en place d'une confiance partagée. Le contrat de communication est un des enseignements apporté par Pierre Vermersch lors du stage d'initiation à l'entretien d'explicitation. Sorte d'accord que l'intervieweur doit proposer et renouveler autant de fois que cela s'avèrera nécessaire pour acquérir le « droit à l'entretien » de l'interviewé. « Je vous propose, si vous en êtes d'accord, de me décrire / de revenir sur le moment où... ». C'est ainsi que commencera chaque entretien d'explicitation, afin d'éviter d'entrer sur des terrains dits sensibles pour l'interviewé. Vermersch conseille également la synchronisation posturale et verbale (rythme de parole) de l'intervieweur sur l'interviewé pour faciliter ou fluidifier les échanges. L'intervieweur doit être très attentif aux dires de l'interviewé, il ne doit pas chercher à le fixer dans les yeux (sous peine de le sortir de l'évocation) mais il doit le guider aux moments où cela s'avèrera nécessaire (entrer dans un moment plus spécifié, lever un implicite, parvenir à un niveau de description plus fin...).

Une fois ces principes énoncés et entendus, seule la pratique de l'intervieweur permet de valider la bonne maîtrise de cette technique d'entretien⁴¹. Ici, l'accès rigoureux du sujet à ses propres vécus demande en effet le dépassement d'un certain nombre d'obstacles de la part de l'intervieweur : « *vivre l'expérience subjective est spontané, sans préalable ni condition ; décrire, analyser l'expérience subjective est une expertise* » (Vermersch, 1996). En Annexe 7, les différents indices de vérification de l'entrée dans une position de parole incarnée sont rappelés, ils se sont avérés particulièrement précieux pour l'analyse rigoureuse des discours recueillis.

Ci-dessous, une synthèse du nombre d'entretiens d'explicitation réalisés et le nombre d'heures recueillies pour nos analyses.

Matériaux recueillis	25 usagers BlaBlaCar interrogés
Durée moyenne des entretiens	1h50 heures
Durée totale des entretiens	46 heures

Matériaux recueillis	8 usagers Djump interrogés
Durée moyenne des entretiens	2 heures
Durée totale des entretiens	16 heures

⁴¹ Afin de nous familiariser avec cette technique d'entretien, nous avons réalisé plusieurs formations : (i) la formation initiale de 5 jours délivrée par Pierre Vermersch en 2012, (ii) une formation de 4 jours en analyse de l'activité micro-cognitive, basée sur l'utilisation de l'entretien d'explicitation, délivrée par Claire Petitmengin à Télécom ParisTech, dans le cadre des formations de l'EDITE en 2013, (iii) une formation synthétique d'un jour délivrée par Frédéric Borde et organisé au sein du RJCE (Réseau des Jeunes Chercheurs en Ergonomie) en 2014. Puis nous avons été assistante formatrice à deux reprises aux côtés et sur proposition de Béatrice Cahour lors de ses formations de 3 ou 4 jours délivrées en Psychologie du Travail à l'Université Lyon II en 2014 et auprès d'ergonomes et de spécialistes en analyse sensorielle de l'entreprise Renault en 2015.

3.2) Entretiens d'autoconfrontation « explicitants » (avec relances d'entretien d'explicitation)

Deux études, présentées aux Chapitres 10 et 11, portant sur l'analyse de l'activité décisionnelle en ligne et l'analyse des phénomènes interactionnels en covoiturage planifié, nous ont conduits à recueillir des traces vidéo de l'activité. Mais pour décrypter et saisir les significations de toutes les dimensions des activités entreprises et visibles sur ces recueils vidéo, les verbalisations des sujets se sont avérées indispensables. L'entretien d'auto-confrontation, en confrontant les usagers aux traces de leur activité, a permis de faire expliciter, montrer et commenter les éléments qui étaient significatifs pour eux (Theureau, 2002).

3.2.1) Objectif général de l'entretien d'auto-confrontation : un outil pour accéder à l'épaisseur de l'expérience

Von Cranach (1982, cité par Cahour, 2012) en est l'un des initiateurs principaux; en France, Pinsky et Theureau (1987) ont beaucoup utilisé et fait avancer cette technique qui consiste à « *documenter l'expérience ou conscience préréflexive ou compréhension immédiate [du] vécu de l'acteur à chaque instant de l'activité* » (Pinsky & Theureau, 1987). Très utilisée dans les recherches en ergonomie, nous présentons ci-après ses objectifs et intérêts majeurs.

Au sens de Theureau (2010), l'entretien d'auto-confrontation s'appuie sur le produit de l'observation ou sur l'enregistrement d'un comportement (la plupart du temps : vidéo de l'activité). Il consiste à faire expliciter les actions et les communications de l'interviewé, à reconstituer ses interprétations et focalisations, pour accéder à la conscience préréflexive grâce à un revécu (cadre théorique de la sémiotique de Pierce, rappelé par Cahour, 2006). Pinsky & Theureau (1987) distinguent deux niveaux d'auto-confrontation, un premier niveau qui vise l'accès à l'expérience passée et un second niveau qui permet une analyse de l'activité (analyse plus méta, de l'ordre de la réflexion). L'auto-confrontation offre un accès aux données sur l'activité réelle et une distanciation de l'interviewé avec son activité.

3.2.2) Entretien d'auto-confrontation « explicitant », reposant sur les relances de l'entretien d'explicitation

Pour les deux études où nous mobilisons l'entretien d'auto-confrontation, un support d'amorce mnésique vidéo ainsi que l'utilisation des relances issues de l'entretien d'explicitation ont été utilisés pour faciliter la mise en évocation des sujets, invités à décrire le déroulement de leur expérience vécue. Theureau (2010), Rix-Lièvre (2010), Cahour (2012), Cahour & al. (2016) mobilisent cette articulation méthodologique dans le cadre de leur recherche et parviennent à interroger l'interviewé et à le faire décrire ce qui se passait pour lui (ce qu'il pouvait penser, regarder, entendre, ressentir, etc.) à un moment spécifique de la vidéo, lors d'un arrêt sur image.

L'intervieweur se laisse le temps de visionner ces traces vidéo et a donc un premier niveau de référentiel de l'activité grâce aussi, idéalement, à la réalisation d'une première partie d'étude constituée d'une analyse de l'activité. Ensuite, l'intervieweur place l'interviewé face à ses traces visuelles, auditives. Il fait défiler la vidéo et choisit de l'arrêter (pause) à certains moments bien identifiés :

- Quand l'interviewé souhaite s'exprimer et commence à verbaliser une séquence filmée de son activité ;
- Quand il manifeste une expression non-verbale ou para-verbale (rires, haussements de sourcil, onomatopées : « pffff... », ...) ;
- Quand l'intervieweur ne saisit pas toutes les étapes de l'activité, quand ont lieu des activités fines qui demandent à être détaillées et « fouillées » car pertinentes pour la réponse à la problématique de recherche, à des activités cognitives qu'il est impossible d'interpréter et qu'il faut donc expliciter.

La mobilisation de relances non-inductives nous a permis, lorsque cela s'avérait possible, de dérouler de façon plus rigoureuse l'activité de l'interviewé, étape par étape en posant la question suivante : « *et là juste à ce moment-là, qu'est-ce qui s'est passé pour vous ?* » et ainsi d'accéder à certaines de ses émotions, sensations et pensées du moment. Aussi, afin de conserver la temporalité des explicitations et les indications éventuelles de l'interviewé dans l'espace (pour pointer un élément sur l'écran notamment), nous avons filmé le déroulé de ces entretiens d'auto-confrontation. La synthèse des données issues des entretiens d'auto-confrontation « explicitants » est présentée ci-dessous, selon qu'elles proviennent de l'explicitation des recueils vidéo Camtasia ou lunettes caméra :

Matériaux vidéo recueillis sur BlaBlaCar	Durées entretiens d'autoconfrontation « explicitants »
10 enregistrements Camtasia	8h20
7 enregistrements lunettes caméra	12h15

3.3) Validité des données en première personne

Pour conclure sur ces méthodologies d'accès au point de vue intrinsèque de l'activité et du sujet, il nous semble important de souligner que l'exploitation de ces données a respecté les conditions de validation intrinsèque et externe précisés par Vermersch (1996). Les conditions de validation intrinsèque signifient que les modes d'accès aux expériences individuelles singulières doivent respecter les conditions de réalisation des entretiens présentés ci-dessus, que les contenus des énoncés descriptifs doivent être précis, complets, stables, que le passage des données brutes aux données condensées analysées doit être rigoureux et conserver le caractère situé et singulier de l'énoncé. Les conditions de validation externe renvoient à la notion de triangulation, Vermersch (1996) insiste sur le fait que ces premières données doivent être confrontées aux données plus comportementales, linguistiques des sujets étudiés.

V. Synthèse de la stratégie de recherche

Ci-après, un schéma récapitulant l'articulation de ces points de vue (situés, non situés) visant à saisir notre approche à la fois globale et singulière des usages et des expériences vécues du covoiturage (Figure 3).

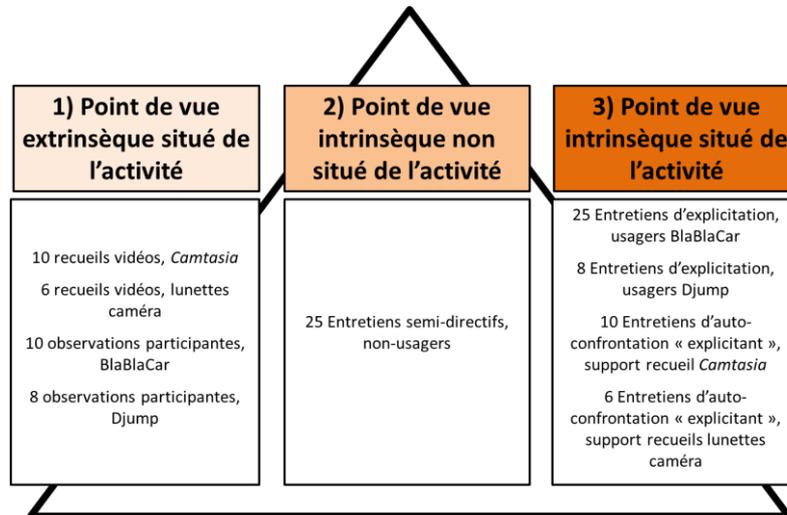


Figure 3. Synthèse des points de vue et méthodologies de recueils triangulés.

Au sein de chaque chapitre empirique, nous soulignerons les avantages et limites inhérentes à chaque « pôle » méthodologique ; nous discuterons également l'apport respectif de ces triangulations.

PARTIE III :
CONTRIBUTIONS EMPIRIQUES

Chapitre 7 :

Etude 1-A : Caractérisation de la nature des freins et des avantages du covoiturage planifié selon les non-usagers et usagers

Chapitre / Etude	Objectifs et questions de recherche	Méthodologies de recueils	Panels d'usagers
Chapitre 7 / Etude 1-A	Caractérisation de la nature des freins et des avantages du covoiturage planifié selon les non-usagers et usagers	25 Entretiens semi-directifs	25 non-usagers
	QR : Quelles sont les différentes catégories de freins et d'avantages du covoiturage planifié exprimés par les non-usagers et par les usagers des panels interrogés ?	25 Entretiens d'explicitation	25 usagers BlaBlaCar

I. Rappel des objectifs

Pour introduire cette partie empirique, ce premier chapitre présente de manière générale et quantitative, les freins et avantages du covoiturage planifié selon les non-usagers et les usagers du service BlaBlaCar (il ne décrit pas les expériences vécues des panels recrutés comme le feront les prochains chapitres). La question de recherche vise à comprendre plus précisément : quelles sont les différentes catégories de freins et d'avantages du covoiturage planifié exprimés par les non-usagers et par les usagers interrogés ?

Notre premier sous-objectif concerne les **non-usagers du covoiturage**. Population rarement questionnée, les non-usagers représentent pourtant – par l'explicitation des freins et des facteurs de méfiance ressentis envers le covoiturage – les clés des leviers de la pratique⁴². Nous chercherons donc à caractériser les **différentes catégories de freins** bloquant le passage à l'acte de ces non-usagers. Nous observerons ensuite les **rôles** qu'ils se disent toutefois prêts à endosser en covoiturage – sous certaines conditions - et les quelques **avantages perçus** dans la pratique.

Notre second sous-objectif concerne les **usagers du covoiturage planifié**, inscrits sur la plateforme BlaBlaCar. Comme précédemment, il s'agira d'identifier la nature des **différentes catégories de freins** rencontrés dans leur pratique de covoiturage, puis de présenter les **motivations et les avantages** exprimés à l'égard de cette pratique altermodale.

Un troisième sous-objectif consiste à **comparer** (1) les **catégories de freins** exprimés par les non-usagers et par les usagers du covoiturage ; (2) les **motivations et avantages** perçus à covoiturer par les non-usagers et par les usagers du covoiturage. L'idée étant de comprendre si le passage à l'acte de covoiturer modifie la perception des freins, mais aussi celle des motivations et des avantages.

En somme, les éléments récoltés permettront de mieux saisir ce qui aujourd'hui, freine réellement les individus à se connecter et à utiliser les plateformes de covoiturage en ligne, mais aussi ce qui les pousse à le faire, l'idée étant de comprendre comment la balance décisionnelle « freins, motivations et avantages à covoiturer » parvient à maintenir son équilibre chez les usagers interrogés.

Après avoir rappelé les objectifs de cette étude, nous présenterons (1) les méthodes et les résultats issus des recueils de données effectués auprès des non-usagers du covoiturage, (2) les méthodes et résultats des recueils de données effectués auprès des usagers du covoiturage planifié BlaBlaCar.

II. Méthodes et Résultats de l'Etude 1-A menée auprès des non-usagers du covoiturage

Pour l'analyse des inconvénients et des avantages du covoiturage perçus par les non-usagers du covoiturage, nous mobilisons la technique des entretiens semi-directifs que nous organisons auprès d'un panel de 25 non-usagers. Ci-dessous, nous présentons la manière dont nous avons construit puis analysé ces entretiens, avant d'en présenter les résultats quantitatifs.

⁴² Le Chapitre 12 portant sur les « Recommandations ergonomiques » tirera de cette étude plusieurs leviers permettant de faciliter le passage à l'acte de covoiturer.

1) Méthodes

1.1) Entretiens semi-directifs

1.1.1) Panel de 25 non-usagers du covoiturage

Vingt-cinq entretiens semi-directifs ont été menés auprès d'un panel de 25 non-usagers du covoiturage, composé de 13 femmes et 12 hommes, âgés de 18 à 85 ans (M=31 ans), recrutés sur la base du volontariat, habitant en Ile-de-France et en Province, ils possédaient tous le permis de conduire et pouvaient potentiellement tous être conducteurs ou passagers. Ci-dessous (Tableau 2), la synthèse du panel 1 des 25 non-usagers interrogés avec les précisions concernant les critères de sélection retenus (pour le détail de ce panel 1, voir Annexe 8).

Panel 1 : 25 Non-usagers du covoiturage	
Age	18 à 85 ans (moyenne d'âge : 39 ans)
Genre	12 femmes ; 13 hommes
Statut	16 employés ; 9 étudiants ; 1 retraité
Lieu de résidence	19 résidents en Ile-de-France et 7 résidents en Province
Critère de sélection des « non usagers »	Ce sont des individus qui n'ont jamais pratiqué le covoiturage planifié avec des inconnus. Il se peut qu'ils aient toutefois partagé leur véhicule ou celui d'un proche dans le cadre d'un voyage anticipé. Leur niveau de connaissance concernant la pratique du covoiturage peut varier de « quasi-nul » à « élevé », selon le degré d'intérêt de l'individu pour la pratique.

Tableau 2. Synthèse du panel 1 des 25 non-usagers du covoiturage participant à l'étude 1-A.

1.1.2) Construction et passation des entretiens semi-directifs avec les non-usagers du covoiturage

Nous avons construit une trame d'entretien semi-directif, organisée en 3 grandes parties, au sein desquelles nous avons à chaque fois pris soin de suivre le déroulement des réponses des interviewés et à faire détailler les éléments qui nous semblaient intéressants pour notre question de recherche.

La première partie de l'entretien était orientée vers les *raisons* qui ont conduit les non-usagers à ne pas covoiturer, les *facteurs de réticences*, les *inconvenients* qu'ils perçoivent ou qu'on leur a rapporté sur le covoiturage. La seconde partie de l'entretien visait à les faire *se projeter dans un usage du covoiturage* et à les faire décrire les *avantages*, *inconvenients imaginés*, s'ils venaient à être conducteur/passager ou les deux, et éventuellement les contextes dans lesquels la pratique leur semblait possible. La troisième partie ouvrait sur les *pratiques alternatives passées ou actuelles* des interviewés, nous leur demandions s'ils avaient déjà pratiqué l'autostop, loué une voiture à un particulier, fait du covoiturage avec des amis, etc. (les résultats de ce chapitre ne traiteront pas les données recueillies pour cette dernière question).

Parce qu'il n'y avait pas lieu de placer les interviewés non-usagers en position de « parole incarnée » (ils ne peuvent pas expliciter une activité qu'ils n'ont jamais testée), les entretiens renseignent le point de vue intrinsèque non-situé de l'activité.

Les non-usagers ont été interviewés de manière individuelle et toujours en présentiel. D'une durée **moyenne de 35 minutes** (min : 12 minutes ; max : 45 minutes), les **9h30** d'entretiens ont été

enregistrés. Ces entretiens avaient pour point de départ la question suivante : « *vous ne covoiturer pas et n'avez jamais covoituré par le biais d'une plateforme de covoiturage en ligne, alors tout d'abord, que savez-vous le covoiturage ?* ». A partir des réponses effectuées et en suivant notre trame de questions, nous avons guidé les interviewés à nous décrire leurs ressentis par rapport à l'idée qu'ils se faisaient de cette pratique alternative.

1.2) Traitement des données

1.2.1) Transcription des 25 entretiens et analyse thématique inductive ascendante

Les 25 entretiens semi-directifs ont été intégralement retranscrits, sans qu'il n'y ait modification du contenu ni interprétation. Leur retranscription a été faite manuellement ou à l'aide du logiciel Dragon Naturally Speaking⁴³. Nous avons numéroté les tours de paroles de l'interviewé et de l'intervieweur de façon à conserver une chronologie des données rapportées et pour faciliter notre retour aux données sources lors de la présentation des résultats au lecteur.

Dans un second temps, l'analyse des données a suivi la démarche proposée par Bardin (1977). Nous avons procédé à une lecture flottante du corpus de données afin de nous familiariser avec les renseignements apportés à chacune des thématiques abordées dans la trame d'entretien ou bien par les interviewés eux-mêmes :

- (a) raisons de ne pas covoiturer des non-usagers, freins, inconvénients, contraintes et risques⁴⁴ associés à cette pratique jamais testée ;
- (b) avantages imaginés s'ils devaient covoiturer ; rôles qu'ils seraient éventuellement prêts à endosser en covoiturage (conducteur et/ou passager) et avantages/inconvénients associées
- (c) autres pratiques alternatives passées ou actuelles.

Pour traiter les deux premiers items, l'analyse thématique inductive a ensuite été privilégiée afin de ne pas restreindre les résultats à ces questions prédéfinies et permettre d'obtenir des informations riches sur les aspects notamment non-motivationnels de ces non-usagers. Cette méthode correspond à une démarche ascendante qui consiste à partir des données empiriques, pour ensuite catégoriser et abstraire une catégorie théorique (principe de la théorisation ancrée, Strauss & Corbin, 1998).

1.2.2) Raisons de non-pratique du covoiturage et des freins, inconvénients, contraintes et risques perçus

Nous avons catégorisé puis comptabilisé dans un premier temps les différentes raisons de non-pratique les plus fréquemment exprimées, nous avons relevé les raisons plus minoritaires, les considérant comme tout aussi explicatives. Nous avons procédé de la même façon pour les freins, inconvénients, contraintes et risques perçus exprimés par ces non-usagers.

En tant qu'intervieweurs, durant la passation des entretiens, puis en tant qu'analyste, lors du codage des données, des résultats différenciés sont apparus dans la description des « raisons » de non-pratique

⁴³ *Dragon Naturally Speaking* : Logiciel de dictée fonctionnant par reconnaissance verbale. Permet d'accélérer la phase de transcription (et non de l'automatiser).

⁴⁴ Pour ces non-usagers, l'expression de « risque » est apparue lors des questionnements sur les inconvénients et freins relatifs au covoiturage. Leur analyse n'a pas nécessité de double-codage puisque leur évocation était à chaque fois directe et explicite.

du covoiturage et la description des « freins » bloquant la pratique des non-usagers. En ayant rédigé ainsi la trame d’entretien, nous ne soupçonnions pas que cette terminologie nous conduirait à améliorer notre réponse à la question de recherche initialement posée. Nous y reviendrons dans la partie « Résultats ».

2) Résultats

Les verbatims cités renvoient aux propos recueillis lors de la réalisation des entretiens semi-directifs. Les pourcentages sont directement issus des analyses quantitatives menés sur ces 25 entretiens approfondis.

2.1) Facteurs de réticences et avantages du covoiturage exprimés par les 25 non-usagers

Dans un premier temps, l’entretien semi-directif mené auprès des non-usagers visait à recueillir les « raisons » de leur non-pratique du covoiturage. Dans un second temps, nous questionnions de manière plus ouverte, toutes les « réticences » du covoiturage pour ce panel de non-usagers. Les résultats sont détaillés ci-dessous. Nous décrivons la nature de chacune des raisons et réticences énoncées par les interviewés, puis synthétisons en fin de partie dans des tableaux récapitulatifs afin d’offrir une vue plus globale de ce qui freine ces non-usagers à covoiturer.

2.1.1) Niveau de connaissance du covoiturage

Avant de présenter les raisons de la non-pratique et les réticences exprimées par les non-usagers, nous souhaitons présenter les niveaux de connaissance du covoiturage de notre panel d’interviewés. Notons qu’en début d’entretien, tous n’avaient pas une idée précise du concept de covoiturage et que les réponses données en entretiens sont donc basées sur les *a priori* construits/projetés à partir des différentes sources d’informations perçues par chacun jusqu’alors.

Ont seulement entendu parler via média (TV, journaux, entreprise)	Ont eu des retours d’expériences + et – par l’entourage	Ont déjà pensé au covoiturage pour un voyage en particulier	Ont déjà consulté un site internet de covoiturage et/ou réservé un voyage pour autrui
13 non-usagers	7 non-usagers	2 non-usagers	3 non-usagers



Degré de connaissance du covoiturage -

Degré de connaissance du covoiturage +

Les parties suivantes établiront les liens existants entre ces niveaux de connaissances de la pratique et les facteurs de réticence exprimés à l’égard du covoiturage.

2.1.2) Raisons de non-pratique du covoiturage chez les non-usagers

La première partie de l’entretien semi-directif reposait sur la compréhension des différentes « raisons » qui conduisent les non-usagers à ne pas covoiturer. Ici, le terme « raison » faisait partie de la trame d’entretien, nous cherchions à comprendre les motivations rationnelles qui poussaient à ne pas agir, nous imaginions de la part des interviewés peu de réponses à dimension affective. Ci-dessous, les 5 catégories de raisons qui freinent les interrogés à covoiturer et la synthèse numérique de ces résultats.

De nombreux **inconconvénients pratiques** et **organisationnels** freinent le passage à l’acte de covoiturer, par exemple, le prix et la tarification d’un trajet de covoiturage est dit parfois supérieur à un billet de train tarif réduit, l’indisponibilité d’offres ou de demandes suffisantes pour considérer la pratique de mobilité « sûre et pérenne », l’inefficacité des trajets en voiture par rapport aux transports en commun en Ile-de-France, la lourde organisation, la nécessaire adhésion et dépendance à une communauté d’usagers.

Certaines **représentations sociales fortes** freinent l’accès à la pratique. Le covoiturage est cité comme un mode réservé aux personnes en difficulté financières, il est connoté « *populaire, low-cost* », réservé aux « jeunes », « célibataires », se déplaçant uniquement pour de longs trajets.

Certains non-usagers, identifient ensuite des **contraintes à être conducteur**. Le fait de devoir fixer à l’avance, un horaire pour organiser le covoiturage, devoir adapter ses activités personnelles et/ou professionnelles en fonction de la présence ou non de covoitureurs dans le véhicule, assumer des détours demandés à la dernière minute par le passager, subir le stress de la conduite. Certains non-usagers se projettent au contraire plus facilement en tant que conducteurs mais identifient néanmoins des freins à un éventuel trajet en covoiturage. Les raisons énoncées restent liées à la perte de liberté évoquée dans les inconconvénients organisationnels de la pratique.

D’autres non-usagers imaginent d’importantes **contraintes en tant que passager**. Le fait d’être limité en nombre de bagage est évoqué comme un frein important par comparaison au train ou à la voiture individuelle. Les horaires d’appariement et de rencontre, fixés par le covoitreur imposent aux covoiturés une contrainte et un devoir de ponctualité, auxquels s’ajoutent les non-maîtrises de la conduite et du rythme du trajet.

D’autres freins ont été cités comme raisons explicatives au non-usage du covoiturage : être malade en voiture, méconnaître les services disponibles, ne pas en ressentir le besoin.

Ci-dessous, un tableau (Tableau 3) récapitule les différentes raisons de la non-pratique du covoiturage, exprimées par les 25 non-usagers interrogés.

5 catégories de « raisons » de non-pratique du covoiturage par les non-usagers	Nb de non-usagers concernés	Nb de fois cités
Inconvénients pratiques et organisationnels [Inc] : Le prix, l’offre réelle, trajet en voiture moins efficace qu’en transport en commun, organisation médiocre lourde et nécessité de planifier, rentrer dans une communauté d’usagers	8/25	15
Représentations Sociales [RS] : Réservé aux jeunes, pratiques sociales, low cost, populaire, pour célibataires et personnes libres, longs trajets uniquement	6/25	14
Contraintes pour le covoitreur [Creur] : Fixer un horaire et s’y tenir, adapter ses activités en fonction de l’horaire, détour, stress lors de la conduite	6/25	11
Contraintes pour le covoituré [Cré] : Limité pour ses bagages, ponctualité imposée, subir le style de conduite	3/25	5
Autres [Autres] : Malade en voiture, méconnaissance du covoiturage, ne se déplace pas	3/25	7

Tableau 3. Synthèse des 5 catégories de raisons de non-pratique du covoiturage par les non-usagers.

2.1.3) Facteurs de « réticences » et freins énoncés par les non-usagers

Après avoir questionné les « raisons » de non-pratique du covoiturage, nous interrogeons les interviewés sur les « facteurs de réticences et freins particuliers » (l'expression était donnée telle quelle dans les 25 entretiens semi-directifs menés) bloquant leur passage à l'acte de covoiturer. Les « réticences » renvoient aux réserves des individus mêlées de désapprobation (définition CRNTL⁴⁵), c'est donc un terme plus large que « raison » qui peut permettre aux usagers d'évoquer toutes les réserves (pas nécessairement rationnelles) du covoiturage. Lorsque la trame de l'entretien a été créée, en pesant l'utilisation de ces termes, nous ne mesurons pas à quel point les réponses des interviewés seraient différentes (ces différences seront discutées en synthèse).

Les appréhensions et craintes liés aux relations interpersonnelles entre inconnus, liées à la sécurité routière non maîtrisée, liées aux inconforts dans le véhicule, ont fait émerger à plusieurs reprises le terme « risque » dans les descriptions des interviewés. Les émotions associées relevaient de ce même registre (« flipper, peur, stresser, méfiance, craindre, hantise... »). Nous décidons alors de considérer ces différentes catégories de réticences comme autant de catégories de risques perçus par les non-usagers. Le tableau ci-dessous (Tableau 4) vise à synthétiser ces résultats.

Risques perçus par les non-usagers du covoiturage	Nb de non-usagers concernés	Nb de fois cités
Risques liés à la relation interpersonnelle avec un inconnu Crainte et appréhension de partager un moment avec un inconnu, risque d'agression et de vol d'affaire, devoir montrer une certaine appétence pour lien social	18/25	30
Risques liés à la sécurité routière Appréhension du rythme et du style de conduite du conducteur inconnu, risque d'accident	4/25	4
Risques liés à l'inconfort et à la proxémie Serrés dans un véhicule peu confortable, forte proxémie entre inconnus	4/25	4

Tableau 4. Synthèse des risques perçus par les non-usagers du covoiturage.

Notons que les raisons de non-pratique du covoiturage d'ordre organisationnel n'ont pas été soulignées comme risquées.

L'effet du sexe et de l'âge sur le nombre et le type de risques perçus a été vérifié et n'est pas significatif.

2.1.4) Point méthodologique et empirique

La différence entre les « raisons » de la non-pratique du covoiturage décrites en partie 2.1.2) et les facteurs décrits ci-dessus par les mêmes 25 non-usagers du covoiturage mérite que l'on s'y arrête, tant d'un point de vue empirique que méthodologique.

Notons tout d'abord que la structure de l'entretien semi-structuré et le choix des mots employés « **raison** » versus « **points négatifs et réticences** », se répercutent sur tous les résultats et verbatims recueillis. La question sur les « raisons » du non-usage du covoiturage ont amené des réponses très rationnelles de la part des usagers, évoquant tour à tour des inconvénients d'ordre pratiques « vérifiables », des contraintes organisationnelles, techniques également objectivables et mesurables

⁴⁵ Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales.

(temps de trajet rallongé, bagages trop lourds, kilomètres rajoutés...), des représentations sociales très générales et stéréotypées, des causes physiques incontestables. Les raisons apparaissent ainsi comme autant de moyens de justifier la non-pratique de ces interrogés. Nous les prenons en compte car ces raisons de non-pratique sont certainement très bloquantes dans le cas des non-usagers qui parviennent difficilement à se projeter dans cet usage de mobilité partagée. Mais nous en savons finalement peu sur la manière dont ses sujets vivent ces raisons de non-pratique du covoiturage. La seconde question sur les facteurs de réticences et freins énoncés apparaît ensuite beaucoup plus ouverte et laisse aux interviewés un champ de réponse plus libre. Les redondances entre certaines raisons de non-pratique et certains points négatifs du covoiturage n'ont pas été relevées. Il est en effet plus intéressant de noter ce qui apparaît de nouveau grâce à l'emploi de cette dernière expression moins rationalisante. C'est ainsi que nous pouvons accéder aux différents risques perçus par les non-usagers, à savoir les risques liés aux relations interpersonnelles entre inconnus, liés à la sécurité routière, liés à l'inconfort dans le véhicule et à la proxémie importante.

Les avantages pressentis par les non-usagers sont présentés ci-dessous.

2.2) Avantages pressentis du covoiturage et statuts envisageables dans le véhicule

Même si nous mesurons avec prudence ces « réponses projetées », leur justification et les conditions émises n'en restent pas moins intéressantes pour notre question de recherche.

2.2.1) Avantages pressentis du covoiturage par les non-usagers

Les avantages⁴⁶ du covoiturage décrits par les non-usagers renvoient à 5 catégories principales :

- Pour 12 non-usagers sur 25, ils sont d'ordre **économique** ;
- Pour 8 non-usagers sur 25, ils sont d'ordre **social** ; cela apparaît comme contradictoire par rapport aux risques liés aux relations interpersonnelles entre inconnus décrits précédemment. Ici, les avantages sociaux sont imaginés par les non-usagers pour d'autres usagers. Pour certains, cette sociabilité est permise par la contrainte économique : *« ce qui m'amuserait dans le covoiturage c'est justement de faire de la contrainte économique (...) une entrée pour ensuite découvrir une expérience de vie qui va être quelque chose d'autre qu'un voyage, fin moi je vois ça de quelque chose de plus qu'un trajet quoi, je vois ça comme une expérience à part entière » (C2)*
- Pour 4 non-usagers sur 25, ils sont d'ordre **écologique** ;
- Pour 3 non-usagers sur 25, ils sont d'ordre **temporel**, par une diminution du nombre de véhicule en circulation, ils estiment un gain de temps de parcours si l'usage du covoiturage est rendu collectif ;
- Pour 3 non-usagers sur 25, ils sont d'ordre **pratique**, un gain de flexibilité pour rejoindre le lieu d'arrivée souhaité est ainsi obtenu
- Les autres avantages cités de manière ponctuelle sont relatifs : à une diminution de la fatigue et du stress au volant, à l'acte militant qu'il sous-entend.

⁴⁶ En entretien, l'effort cognitif (manifesté par des silences, des soupirs ou des mimiques de contrariété) pour identifier les avantages du covoiturage sont plus importants que ceux fournis lors de la partie précédente portant sur les freins de la pratique.

2.2.2) Statuts de conducteur et/ou de passager envisageables par les non-usagers du covoiturage

Parmi les 25 non-usagers interrogés, nous avons cherché à comprendre ceux pour qui la pratique serait envisageable (ou non), les rôles (conducteur ou passager) davantage visés ainsi que les sources à l'origine de ces préférences. Ici, l'objectif était à travers cette question, d'accéder aux pourcentages de non-usagers qui refusent totalement de covoiturer et de non-usagers qui imaginent le covoiturage comme une alternative contraignante mais possible, en tant que conducteur et/ou passager. Les entretiens permettent d'identifier :

- **8 non-usagers** (32%) qui se disent **prêts** à covoiturer, en tant que **conducteur uniquement**, dans certains contextes (sans impératif horaire). Ils accepteraient d'être conducteurs car ils ne subissent pas la contrainte de dépendance horaire des autres, ne subissent pas la crainte associée au style de conduite méconnu des autres.
- **6 non-usagers** (24%) qui se disent **totalement réticents** à covoiturer. Des inconvénients pratiques, des risques liés à la relation interpersonnelle, liés à la sécurité routière sont exprimés.
- **6 non-usagers** (24%) qui se disent **prêts** à covoiturer, en tant que **passager uniquement**. Les avantages économiques sont essentiellement avancés ici.
- **5 non-usagers** (20%) qui se disent **prêts** à covoiturer à la fois en tant que **conducteur et passager**.

Des conditions d'usage très précises sont posées. Le système d'alternance entre véhicule est proposé, à un moment sans impératif horaire, avec une personne connue (collègue, voisin), annulant ainsi une majorité des risques perçus décrits précédemment. Ces 5 usagers correspondent aux 5 individus mentionnés en début de Chapitre, pour qui les connaissances concernant le covoiturage étaient les plus « avancées ». Trois de ces individus avaient déjà consulté un site internet de covoiturage pour réserver un voyage à un ami/membre de la famille, les 2 autres individus avaient déjà songé à covoiturer dans le cadre d'un trajet particulier. Il semblerait donc que l'information sur la pratique et les **connaissances développées sur le système facilitent la projection** dans la pratique du covoiturage.

Finalement, une fois les raisons de non-pratique et les réticences exprimées par les non-usagers, la majorité d'entre eux se dit « prête à covoiturer **sous réserve** de certaines conditions » présentées ci-dessus. En effet, **le passage à l'acte de covoiturer est dit possible** (en tant que conducteur ou passager, conducteur et passager) pour **17 interviewés sur 25**, soit près de 68% des interviewés. Lorsque l'on questionne un niveau d'acceptabilité d'une pratique en générale, les interviewés s'expriment de manière hypothétique et non située, il reste difficile de prédire de tels usages, surtout s'ils sont en rupture par rapport aux modes habituels des individus (Richard, 2011). Nous considérons donc ces réponses avec précaution.

Cette première partie de résultats nous offre un aperçu des difficultés que doivent surmonter les non-usagers avant de pouvoir covoiturer. Ils introduisent les freins au covoiturage exprimés par 25 usagers du covoiturage, présentés ci-après.

III. Méthodes et Résultats de l'Etude 1-A menée auprès des usagers du covoiturage planifié

1) Méthode

1.1) Présentation du service de covoiturage BlaBlaCar

L'analyse du covoiturage planifié comme modèle de référence du covoiturage nécessitait que l'on s'appuie sur l'étude d'un panel d'usagers appartenant à un service de covoiturage représentatif des usages actuels en France. La plateforme **BlaBlaCar** qui regroupe plus de 97% des offres de particuliers de covoiturage de moyenne et longue distance en France (plus de 10 millions de membres inscrits en Juin 2015), nous a permis de sélectionner un panel de membres représentatifs des usagers actuels. Ci-dessous, quelques-unes des caractéristiques d'usage du service.

BlaBlaCar est un site de covoiturage français, disponible sur internet et sur Smartphone. Il est ouvert aux conducteurs et aux passagers qui souhaitent proposer une place disponible dans leur véhicule ou trouver un trajet à partager. Le slogan du site est désormais : « BlaBlaCar, le covoiturage confiance » car le service met en place plusieurs procédures visant à garantir la confiance (voir système « DREAMS » décrit au Chapitre 1). Sur le site BlaBlaCar plusieurs informations sur l'autre inconnu sont disponibles et plusieurs verrous permettent de sécuriser l'inscription au site, la proposition et la réservation de trajet. Pour adhérer à la communauté BlaBlaCar en tant que conducteur, il suffit de renseigner son identité (prénom, âge, photo, adresse), le type de véhicule disponible (et le niveau de confort), les caractéristiques du trajet réalisé, puis certaines informations peuvent être précisées en sus, telles que : la mini-biographie du conducteur, ses préférences en terme d'ambiance (musique, bavardages), de tolérance à la cigarette et aux animaux, le nombre d'amis sur Facebook, les avis déjà reçus, etc. Le passager renseigne les mêmes indicateurs que le conducteur, à l'exception des caractéristiques du véhicule. Une fois ces informations complétées, les membres peuvent se connecter à la plateforme de manière illimitée et procéder aux déposes/recherches en ligne de trajets en spécifiant les lieux de départ et d'arrivée souhaités, les horaires, la fourchette de tarif, le temps de réponse de validation de la réservation, l'expérience du conducteur, le type de véhicule proposé. Une fois la demande de réservation lancée, le conducteur peut décider de valider automatiquement ou en « illico » les requêtes sans vérifier la provenance de la demande, ou bien, il peut spécifier que la réservation sera « sur confirmation » s'il souhaite garder une marge de manœuvre sur la validation de ses passagers. Avant de réserver leur trajet en ligne, les passagers peuvent questionner les conducteurs sur les conditions organisationnelles du trajet, via une fenêtre de messages publics visible pour toute la communauté. Avant la réservation en ligne, conducteurs et passagers peuvent se coordonner/s'ajuster avant de voyager ensemble grâce à cet unique mode de communication. Le paiement en ligne par carte bancaire débloque ensuite les numéros de téléphone respectifs. Le tarif d'une place de covoiturage varie en fonction de la longueur du trajet, de la date de réservation du trajet (majoré si réservation dans les 24 heures avant le trajet), de la minoration/majoration manuelle du conducteur. Il inclut également la commission de BlaBlaCar, passé à un nouveau modèle économique depuis Mai 2011⁴⁷. La mise en relation des futurs coéquipiers est désormais facturée par BlaBlaCar, à hauteur d'environ 20% pour

⁴⁷ Les premiers usagers de BlaBlaCar, ayant connu le système de mise en relation gratuit s'indignent de ce changement de business model et du montant de la commission imposée. De nombreux blogs, comptes Facebook, papiers de presse, pétitions ont été rédigés pour protester contre la facturation de ce modèle de partage entre particuliers (voir blog Médiapart, JournalduNet, Figaro, LePlusNouvelObs, etc.). Des modèles alternatifs prônant un covoiturage libre et gratuit ont été créés mais les masses critiques ne sont pas suffisamment importantes pour contrer le modèle BlaBlaCar et bousculer ce mode de réservation payant.

chaque trajet réservé. L'entreprise dit ainsi éviter les annulations de dernière minute des passagers et assurer la fiabilité pour les conducteurs. A l'issue du trajet partagé, le conducteur et les passagers sont invités à évaluer la qualité de l'expérience de covoiturage passée, en déposant un « avis en ligne » public sur le site. La traçabilité des expériences passées, via ces avis en ligne, permet aux usagers de consolider leur « statut » de conducteur ou de passager (les statuts sont classés par « niveau » : débutant, habitué, confirmé, expert, ambassadeur). L'attribution et l'ajustement du statut repose sur un calcul rendant compte du nombre d'avis positifs reçus, de l'ancienneté sur le site depuis l'inscription, du niveau de remplissage du profil (photo, préférences sociales, mini-biographie, etc.), de la vérification de l'email et du numéro de téléphone. Une équipe de webmasters vérifie la fiabilité des nouveaux inscrits et sanctionne les usagers au profil déviant. Une autre équipe gère les incidents monétaires, relationnels et autres dont les conducteurs et passagers témoignent. La charte de bonne conduite vise à donner quelques informations concernant le partage du trajet, la sécurité, la transparence, les coûts, la ponctualité, les règles et législation en vigueur dans le véhicule, la propreté, le confort, les informations publiées sur le site (disponibles sur : <https://www.covoiturage.fr/blog/charte-de-bonne-conduite>). Récemment, une équipe bénévole d'usagers chevronnés de BlaBlaCar (au statut d'ambassadeur) nommée les « Helpers » est mise à disposition pour répondre via un tchat en ligne, aux questionnements des usagers les plus novices.

1.2) Entretiens d'explicitation

1.2.1) Panel d'usagers

Vingt-cinq entretiens d'explicitation ont été menés auprès de 25 usagers du covoiturage, membres et usagers de BlaBlaCar, 11 femmes et 14 hommes, dont 19 passagers et 6 conducteurs. Ce panel 2 regroupe des usagers âgés de 22 à 52 ans (M=31,8 ans), recrutés sur la base du volontariat, habitant l'Ile-de-France et la Province. Ils présentent des niveaux d'expériences de covoiturage variés (de 2 à 150 covoiturages réalisés), nous avons 5 ambassadeurs, 8 experts, 6 confirmés, 1 habitué, 1 débutant⁴⁸. La synthèse du panel 2 constitué est présentée ci-dessous (Tableau 5), il est dit représentatif des usages actuels de BlaBlaCar⁴⁹, c'est-à-dire avec un taux de représentation de 60% de femmes, une moyenne d'âge des membres d'environ 30 ans, et des profils d'expériences variés entre les sujets (le détail du panel 2 est présentée en Annexe 9).

Panel 2 : 25 Usagers de covoiturage BlaBlaCar	
Age	22 à 52 ans (moyenne d'âge = 31.8 ans)
Genre	11 femmes ; 14 hommes
Rôle	19 passagers ; 6 conducteurs
Expérience BlaBlaCar	5 ambassadeurs, 8 experts, 6 confirmés, 1 habitué, 1 débutant Catégorisé par nos soins en : Niveau 1 (de 1 à 10 covoiturages), Niveau 2 (de 11 à 50 covoiturages), Niveau 3 (plus de 51 covoiturages)
CSP	12 étudiants ; 8 employés ; 5 cadres supérieurs
Lieu de résidence	20 résidents en Ile-de-France et 5 résidents en Province
Critère de sélection des « usagers »	Usagers BlaBlaCar représentatifs des usagers actuels en termes de tranches d'âges, d'expériences, de statuts, de sexes.

Tableau 5. Synthèse du panel 2 des 25 usagers de covoiturage participant à l'étude 1-A.

⁴⁸ Pour plus de simplicité dans la constitution de nos panels, nous avons ensuite re-catégorisé ces niveaux d'expériences BlaBlaCar en niveaux gradués de 1 à 3. Sept usagers sont de niveau 1 (de 1 à 10 covoiturages), 13 sont de niveau 2 (de 11 à 50 covoiturages), 5 sont de niveau 3 (plus de 51 covoiturages).

⁴⁹ Usagers BlaBlaCar en 2014 : 60% ont moins de 30 ans, 27% d'étudiants, 69% milieu urbain.

1.2.2) Construction et passation des entretiens d'explicitation (Vermersch, 1994)

Les entretiens d'explicitation mis en place au cours de la thèse servent plusieurs objectifs et plusieurs études. Nous présentons ici, la manière générale dont les entretiens d'explicitation ont été construits et se sont déroulés. Nous détaillerons ensuite de quelle façon nous les analysons pour instruire les questions de recherche soulevées dans cette étude sur les facteurs de réticences et motivation exprimés par les non-usagers et usagers du covoiturage. Pour rappel, l'entretien d'explicitation, initié par Vermersch (1994) vise la description du vécu phénoménologique d'un moment bien spécifié de l'interviewé par l'aide au re-souvenir de ce moment guidée par des formes de relances spécifiques de l'intervieweur (voir aussi Chapitre 6 sur la « Stratégie de recherche »). Dans le cadre de la thèse, ces entretiens d'explicitation permettent de recueillir les descriptions intrinsèques situées de situations de covoiturage bien spécifiques. L'entretien était organisé en trois parties⁵⁰ :

- **Une première partie, générale et introductive** : après leur avoir rappelé les objectifs de notre étude, la structure et la particularité⁵¹ de l'entretien, nous leur proposons de répondre à nos questions semi-dirigées sur l'historicité de leur pratique du covoiturage, sur le contexte les ayant conduits aux premiers usages du covoiturage. Nous leur demandions les motivations à l'origine de leurs premiers trajets, la manière dont ils en avaient entendu parler pour la première fois, le positionnement de l'entourage vis-à-vis de cette pratique alternative, les pratiques de mobilité partagées autres (passées et actuelles), la manière dont ils abordent en général leur trajet en covoiturage. Ensuite, nous les questionnions sur leurs motivations actuelles à covoiturer, sur les changements éventuels de motivations, sur leur découverte d'un nouvel aspect négatif ou positif dans la pratique.
- **Une seconde partie** de l'entretien, était à proprement parlé basée sur les techniques de **l'entretien d'explicitation** de Vermersch (1994) : nous avons demandé aux interviewés, en leur laissant un certain moment de réflexion, de « prendre le temps de laisser revenir deux situations de covoiturations particuliers » : (1) un trajet de covoiturage durant lequel ils se sont sentis **particulièrement « confiants, à l'aise, tranquilles »** ; et (2) un trajet de covoiturage durant lequel ils se sont sentis **particulièrement « méfiants, mal à l'aise, pas tranquilles »**. Le cas échéant, s'il n'était pas possible pour eux d'identifier un covoiturage dit « de confiance » ou « de méfiance », nous leur laissions la possibilité d'évoquer un **covoiturage « mixte »**, c'est-à-dire où ils se sont sentis ni en confiance, ni en méfiance. Les techniques d'explicitation se sont avérées particulièrement précieuses pour accéder au déploiement de ces vécus subjectifs et aux sources de confiance/méfiance ayant ponctué leurs trajets. Nous demandions également aux sujets la représentativité des trajets de confiance/méfiance explicités de façon à anticiper le potentiel de généralisation de leur description. Dans le cadre de cette étude 1-A, cette partie de l'entretien d'explicitation nous a permis de

⁵⁰ Le chapitre suivant détaillera davantage l'organisation et la spécificité de ces entretiens d'explicitation, car les résultats qui y seront présentés découlent directement de la structuration de ces derniers.

⁵¹ Pour chaque personne interviewée, nous avons rapidement expliqué les particularités de l'entretien d'explicitation, forme encore peu habituelle d'entretien. Nous avons précisé que nos questionnements visaient davantage à comprendre « comment » ils faisaient ça, plutôt que « pourquoi » ils faisaient ça, que les demandes de précision et d'affinement de leurs descriptions ne venaient pas de leur description confuse mais de notre intérêt pour toutes les micro-actions et micro-événements prenant place dans l'expérience vécue, que nos relances, volontairement non-inductives et très ouvertes, visaient à ouvrir sur tous les modes perceptifs et cognitifs qui leur paraissaient importants pour décrire un moment singulier, que nous cherchions à toujours les replacer dans une description d'un événement singulier et que le discours général nous informait beaucoup moins, etc. Nous nous présentions également comme des intervieweurs naïfs sur la pratique du covoiturage de sorte à ce que l'interviewé n'hésite pas à nous décrire précisément son vécu et le déroulement de son expérience.

recueillir, via l'explicitation des trajets partagés spécifiques, tous les inconvénients et risques perçus durant la pratique⁵²

- Une **troisième** et dernière partie d'entretien, **générale et de conclusion** : visait à questionner les interviewés sur l'impact de leur expérience vécue décrite (de confiance, de méfiance et/ou mixte) sur le reste de leur expérience utilisateur plus globale avec BlaBlaCar (certaines expériences de méfiance ont-elles engendré l'arrêt de la pratique ?).

Au total, nous avons recueilli **46 heures** d'enregistrement d'entretiens d'explicitation auprès des 25 usagers du covoiturage, soit une **moyenne de 1h50 d'entretien** par usager. Les entretiens ont été intégralement enregistrés à l'aide d'un dictaphone, nous ne prenions pas de note pendant l'entretien de façon à suivre minutieusement l'évolution des descriptions des usagers.

1.3) Traitement des données

Les entretiens d'explicitation ont été exploités et analysés de manière individuelle puis transversale afin de faire ressortir les réticences et avantages exprimés par notre panel de 25 usagers du covoiturage.

1.3.1) Transcription des données et analyse thématique inductive ascendante

De la même façon que précédemment, nous avons transcrit l'intégralité de ces entretiens d'explicitation, numéroté les tours de paroles de l'interviewé et de l'intervieweur, nous avons procédé à une lecture flottante de l'ensemble des données, guidés par notre question de recherche portant sur l'identification des facteurs de réticences et des avantages perçus par les usagers du covoiturage. Une analyse thématique inductive ascendante a ensuite été privilégiée. Face à la richesse des descriptions contenues dans les entretiens d'explicitation, nous ne pouvions prédéterminer nos thématiques d'analyse et encore moins les calquer à celles identifiées lors de l'analyse des résultats des non-usagers. L'analyse de contenu de ces entretiens d'explicitation a nécessité une démarche en plusieurs temps. Notons que pour l'analyse des données, nous avons pris en compte de manière indifférenciée les inconvénients et avantages décrits dans la première phase de l'entretien, lorsque nous questionnions les usagers à propos des motivations et des freins perçus et dans la seconde phase de l'entretien, lorsque nous questionnions les usagers à propos de situations de covoiturage bien spécifiques et qu'ils évoquaient les risques perçus à ce moment.

1.3.2) Analyse de champs sémantiques des risques et catégorisation des données

Un travail **d'analyse des champs lexicaux/sémantiques des risques en covoiturage** s'est avéré primordial. Les trajets de confiance/méfiance contenant des **verbatim** décrivant directement ou indirectement un « risque », un « danger » ou un « dommage » vécu par l'interviewé ont été soulignés. Nous avons également été attentifs aux **adjectifs** qualifiant la situation (ou l'état de l'individu lui-même) « *stressante, flippée, bloquée* », **aux verbes** « *j'ai eu peur, j'appréhendais, je craignais, ça m'inquiétait* » et aux **expressions idiomatiques** : « *ça me glaçait le sang de penser à ça* ». Toutes ces

⁵² A aucun moment, la question « Quels risques avez-vous perçus à ce moment-là ? » a été posée. La description des risques perçus a été provoquée par l'explicitation de trajets de méfiance, qui contenaient des incertitudes, des inconvénients, des freins, des contraintes et des risques. L'expression de ces risques a été un résultat empirique important puisqu'initialement, nous n'attendions pas forcément l'émergence de ce sentiment.

expressions renvoient à la méfiance mais aussi à d'autres émotions négatives connexes et participent de manière plus globale à la construction d'un sentiment d'inconfort émotionnel en situation.

A partir du travail d'analyse du corpus, des **catégories de risques** ont été dégagées, comptabilisées puis classées par fréquence de citation, selon le nombre d'usagers les ayant identifiés comme tels, selon le nombre total de citations tous individus confondus. Puis, des sous-catégories de risques ont été extraites, de manière à rendre chaque catégorie explicite et à ne pas négliger notre précision de caractérisation des risques exprimés.

2) Résultats

Les résultats qui suivent ont pour objectif de caractériser de la manière la plus précise possible les freins puis les motivations/avantages du covoiturage exprimés par les usagers interviewés lors des entretiens d'explicitation. Nous souhaitons comprendre comment les usagers se trouvent freinés ou bien au contraire attirés par cette pratique de mobilité. Dans ce chapitre, il n'est donc pas encore question de présenter la dynamique des expériences vécues des usagers mais bien d'offrir un panorama des aspects risqués et positifs exprimés par les usagers du covoiturage.

Les analyses de contenus de ces entretiens d'explicitation nous ont permis d'identifier que les freins du covoiturage exprimés par les usagers renvoyaient à différents types de **risques perçus** dans la pratique. Nous n'interrogeons pas les usagers directement sur leurs perceptions du « risque » mais sur les freins identifiés dans certaines situations spécifiques de confiance/méfiance. La dimension de « risque » est néanmoins apparue spontanément et de manière univoque lors des 25 entretiens d'explicitation. Plus que l'évaluation de la possibilité ou de la probabilité qu'un événement aux conséquences négatives s'actualise (définition du risque par Leplat, 2003), nous nous intéressons aux sentiments de risques perçus par les individus, c'est-à-dire au sentiment ressenti par un individu qui perçoit qu'une situation peut entraîner des conséquences négatives dans des conditions déterminées de son activité.

2.1) Catégories de risques perçus et vécus en covoiturage par les usagers

Les 4 catégories de risques identifiés grâce aux 25 entretiens d'explicitation menés auprès des usagers sont présentées ci-après, dans l'ordre de fréquence de citation décroissant, suivies de quelques verbatims les illustrant. Ils sont relatifs aux :

- risques liés aux relations interpersonnelles ;
- risques de type organisationnels ;
- risques liés à la sécurité routière et au style de conduite ;
- risques liés au véhicule du conducteur et à l'installation du passager dans le véhicule.

2.1.1) Risques liés aux relations interpersonnelles (exprimés par 20/25 usagers)

La première catégorie de risques exprimés par les usagers est liée aux relations interpersonnelles. Elle concerne $\frac{3}{4}$ de notre panel et constitue un risque quasi-inévitable pour les usagers. Ce résultat est étonnant puisque le covoiturage, à dimension éminemment relationnelle, propose par définition la cohabitation et la proxémie entre plusieurs usagers inconnus. La littérature faisait déjà état de cette difficulté à rencontrer et à partager un trajet avec un inconnu, mais nous avons peu de détails sur ce qui était véritablement craint par les usagers. Nous déclinons ci-dessous, les différents types de dommages et dangers perçus par les usagers interrogés de notre panel.

2.1.1.1) Etre confronté à un covoitureur inconnu et/ou en décalage socio-cognitif (> 20/25 usagers)

Les risques liés aux relations interpersonnelles exprimés par les 20 interviewés renvoient majoritairement au fait d'être confronté à un covoitureur inconnu et/ou en décalage socio-cognitif.

Pour 10 usagers, il existe le risque de rencontrer un covoitureur trop expansif, trop arrogant ou encore dragueur, inintéressant, idiot comme le mentionne Franck : « *ma grosse crainte*⁵³, *c'est de risquer de tomber sur des covoitureurs lourds, beaufs, dragueurs à nouveau comme dans ma première expérience* » (222. F). Estelle rapporte ce covoiturage où le conducteur « *grande gueule, hyper intrusif* » (182. E) ne cessait de la regarder lorsqu'il parlait et racontait ses victoires personnelles, ce qui a créé chez elle un sentiment d'insécurité.

Cinq usagers interrogés disent appréhender la rencontre avec des covoitureurs trop intéressés par le business fructueux permis par le partage des frais de voyage.

Trois usagers craignent de rencontrer un covoitureur à la fausse identité. Comme le témoigne Fabienne : « *après y'a le risque qu'elle mette une fausse photo mais ça, ça joue vachement aussi, la mise en confiance par la photo, moi je doute de ça et ça m'inquiétait tu vois* » (32. F).

Deux usagers craignent ensuite de covoiturer en présence de conducteurs peu attentifs, qui se préoccupent peu d'eux, Morgan raconte son expérience de covoiturage avec deux filles à l'avant, qui se racontaient des histoires intimes en l'excluant totalement de la conversation.

Un autre risque pointé par 2 usagers est lié à la différence d'âge entre le covoituré et le covoitureur, capable de créer des scissions dans les conversations ou de générer des tensions.

Deux personnes se méfient ensuite des conducteurs à l'apparence et au look atypique. Mathilda par exemple, a rencontré un covoitureur à l'allure « *négligée, pas bien coiffé, fermé, pas avenant, l'air déprimé, sombre* », ce qui a constitué chez elle une première impression négative qui s'est confirmée par la suite, créant alors un sentiment de méfiance.

2.1.1.2) Se faire agresser, se faire voler par le conducteur ou par le passager (> 8/25 usagers)

Parmi les autres risques liés aux relations interpersonnelles, il existe aussi celui de se faire agresser et/ou voler par le conducteur ou par le passager. Huit usagers considèrent ce risque avant de covoiturer.

Pour Fabienne, ce risque d'agression existe notamment pour le conducteur : « *ouais ça c'est vraiment quelque chose qu'est assez présent, cette peur de l'agression, pourtant je me suis jamais fait agressée ni rien, mais ouais, je suis très méfiante (...)* j'ai déjà entendu des histoires, des gens qu'avaient été pris en stop, qu'on eut des accidents (...) aussi je me sens vulnérable quand je conduis, parce que j'ai les mains qui sont prises, les pieds qui sont pris » (266. F). Marion déclare également s'être prémunie d'un couteau de boucher en cas d'agression par son covoitureur, lors de ses premiers trajets, car elle ne connaissait ni le conducteur ni le lieu de rendez-vous convenu : « *dans les toutes premières fois, les 3-*

⁵³ Seront placées en gras toutes les expressions relatives au risque et au sentiment de méfiance engendré.

*4 premiers trajets, j'étais vraiment **super stressée**, j'avais pris un couteau de boucher et tout... fin j'savais pas et le rendez-vous était très tard le soir, il faisait déjà nuit, c'était vers le périph et tout fin.. bon comme je savais pas du tout comment ça allait se passer et que j'étais **méga stressée**, j'ai pris ce grand couteau » (42.M). Mathilda ressent ce risque lorsqu'elle s'imagine covoiturer seule avec un conducteur : « oui bah être toute seule avec une personne, plus un gars ça me dérangerait encore plus, c'est encore **trop risqué** pour moi, donc je le fais pas » (288. M). Elle veille aujourd'hui à choisir des covoiturations avec plusieurs passagers. Maïwenn reste méfiante par rapport à la composition de l'équipage : « autant je peux être téméraire pour certains trucs, autant pour ça euh :: je me dis que c'est pas la peine de se mettre dans un **plan foireux qui craint, risquer** de se faire embarquer au fond de la forêt ou agresser, quand y'a que des mecs, j'suis plus **méfiante** » (226. M).*

Le risque de se faire voler existe également pour deux passagers et un conducteur. Matthieu reste toujours vigilant par rapport à la phase de déchargement des valises du coffre : « moi j'pense toujours qu'il est pas impossible tu vois, que la personne ouvre le coffre et te prenne un sac en plus !!! Ce n'est jamais arrivé mais c'est un **risque potentiel** (...) donc je leur ai ouvert tout seul la dernière fois, ça a évité aussi que quelqu'un choure mon sac ou celui d'un autre covoitureur... » (93. M).

2.1.1.3) Composition de l'équipage et activité des covoiturés (> 6/25 usagers)

Les usagers (6/25) perçoivent ensuite des risques liés à la composition de l'équipage et aux activités menées par les covoiturés.

Le fait de voyager seul(e) avec un covoitureur est un risque évoqué par Mathilda : « j'évite de voyager seule avec un conducteur je pense, parce que là vraiment de cette expérience-là c'était lourd quoi et je me suis vraiment **sentie trop seule** là, ça pouvait même être **dangereux** de me retrouver toute seule à parler avec lui » (282. M)⁵⁴.

Deux usagers rapportent le risque de se retrouver au milieu d'un conflit entre covoiturés/covoitureurs : Vincent, passager, a déjà été témoin d'une scène de crise de couple en voiture, ce qui l'avait rendu très mal à l'aise au point de se sentir exclu du voyage. Matthieu, en tant que covoitureur, a déjà assisté à une chamaillerie entre covoiturés, il n'avait pas voulu intervenir et avait laissé les covoiturés s'expliquer entre eux et désamorcer seuls le problème. Il avait pressenti un risque d'altercation physique et s'était imaginé les scénarios de dépose prématurée des passagers.

Harold rapporte que sa plus grande hantise lorsqu'il covoiture est liée au fait de se retrouver seul passager avec un couple et des enfants. Il nous indique l'impact de cette composition de l'équipage sur le covoiturage : il se sent exclu des conversations, il se sent peu concerné par les problèmes des couples, il a l'impression d'être un simple contributeur aux frais de voyage : « surtout moi ce que je **déteste** (...) j'étais le seul passager, c'était un couple avec un enfant, comme par hasard !! Bah c'est le **risque** quoi ! Mais là ça me revient à chaque fois et ça **m'insupporte** ce genre de truc, de me retrouver au milieu de ça là ! » (146. H) ; « ça créé des clans dans une même voiture quoi, pour rien au monde, je voudrais reprendre le risque d'être la pièce rapportée » (26. H).

Mathilda se méfie également des animaux qui accompagnent les covoitureurs, elle a déjà fait l'expérience d'un chien d'attaque posté sur la banquette arrière du véhicule et dit avoir été effrayée.

⁵⁴ Une récente fonctionnalité de BlaBlaCar (Janvier 2014) permet aux covoiturés de sélectionner des trajets uniquement réservés aux femmes. Cette fonction du site s'appelle : « Ladies only ».

2.1.1.4) Risque de poster un avis négatif sur le profil d'un covoitureur (> 5/25 usagers)

Cinq usagers expriment ensuite le risque de poster un avis négatif sur le profil d'un covoitureur, de peur d'une vengeance et/ou d'une mauvaise réputation en ligne.

Lucile regrette de ne pas avoir laissé d'avis en ligne à l'issue d'un covoiturage catastrophique du fait de la conduite et du comportement du covoitureur. Elle décrit aujourd'hui : « avoir eu **peur** du retour de bâton » sur le site BlaBlaCar. Mathias a également évité de laisser un avis négatif suite à un covoiturage peu sécuritaire et peu fiable : « non je me voyais pas de lui dire ça... c'est une responsabilité et un **risque** que l'autre te renvoie un aussi et qu'il te pourrisse ta réputation à toi !!! » (204. M). François et Maïwenn ne laissent pas de commentaire négatif en ligne car ayant déjà été confrontés à des conducteurs mécontents, ils se méfient des représailles formulées à leur rencontre.

2.1.1.5) Décision du conducteur d'interrompre le trajet partagé (> 3/25 usagers)

Un risque lié à la décision du covoitureur d'interrompre le trajet partagé est envisagé par 3 usagers.

Quand elle pense à l'alternative « covoiturage », Fabienne envisage le risque de se faire sortir par le covoitureur : « dans ma tête, y'a toujours le **risque** de si t'es pas content le gars te dise « bah tu sors ! Donc, je me **méfie** toujours tant que j'suis pas arrivée à mon point d'arrivée » (62. F). Mathilda rapporte que lors de son covoiturage négatif, celui où elle a ressenti de la méfiance, elle n'est pas sortie de la voiture du covoitureur : « euh :: moi dans mes souvenirs j'ai pas bougé de la voiture (rires) j'avais **peur** qu'il parte sans moi, je **flippais** qu'il se barre ailleurs ou qu'il me laisse en plan » (260. M).

2.1.1.6) S'apparier avec un conducteur alcoolisé ou drogué (> 2/25 usagers)

Pour deux usagers, Fabienne et Pascale, voyager avec un covoitureur alcoolisé ou drogué est un risque encouru lorsqu'elles réservent un covoiturage.

Ce risque est exacerbé en soirée pour Fabienne, après un repas ou un apéritif généreux. Pascale dit avoir déjà appréhendé de monter dans un véhicule où le conducteur se droguait : « j'ai vu une voiture blanche avec un garçon et une fille, qui fumaient un joint et là je me suis dit « ouille ouille ouille ça **crain**t !! » j'ai eu **très peur** parce que je me suis dit euh :: « non je vais faire quoi ??? » (76. P). Ce risque perçu est en lien direct avec le risque lié à la sécurité routière et au style de conduite présenté dans les parties suivantes. Nous discuterons plus tard la porosité entre ces 4 catégories de risques perçus.

2.1.1.7) Etre exposé aux conversations téléphoniques privées du conducteur (frottement espace privé / public) (> 2/25 usagers)

Deux usagers estiment que le fait d'être exposé aux conversations téléphoniques privées de leur covoitureur est un risque pour le maintien de leur espace vital.

Pour François et Pascale, c'est un risque potentiel omniprésent en covoiturage. Mais aucun moyen pour y faire face n'a été exprimé par les interviewés. Pour ces deux usagers, cette sphère intime partagée avec tous les membres de l'équipage est gênante et les met mal à l'aise : « je trouvais ça **déplacé**, parce que nous on le connaît pas et il parlait de sa vie privée au téléphone, ça m'a vraiment

gêné quoi, j'étais pas bien, pas à ma place » (42. F) ; « j'ai subi la conversation du conducteur car il a activé le haut-parleur de sa discussion privée avec sa femme. Ça m'a gêné et j'étais très mal à l'aise, il débballait ses mots doux et moi j'entendais ça fin... j'aimais pas qu'il m'impose ça, il a violé mon espace privé » (242. P).

2.1.2) Risques organisationnels (12/25)

La deuxième catégorie de risques identifiés par les usagers du covoiturage renvoie aux risques de type organisationnels. C'est-à-dire les dangers et dommages apparus à cause d'une incompréhension mutuelle entre usagers concernant notamment le point de rencontre, l'horaire, le rythme imposé du trajet, la disponibilité du covoitureur/covoituré, etc. Tous ces arrangements, en partie implicites et peu prescrits (le site affiche des informations plus ou moins détaillées sur l'horaire et le lieu de rendez-vous, les adresses sont parfois rentrées automatiquement par le système, laissant place à des erreurs fréquentes), nécessitent de nombreux ajustements et négociations entre les usagers. Les risques évoqués et la perception de ceux-ci, varient en partie selon la posture de l'utilisateur face aux autres membres de l'équipage, selon les droits/devoirs qu'il considère comme acquis, selon sa définition et son expérience de la pratique.

2.1.2.1) Les usagers et le non-respect des horaires du covoiturage, lieux de dépose et négociations insistantes (> 12/25 usagers)

Huit usagers craignent le risque de subir le retard d'un covoitureur ou d'un covoituré, membre du covoiturage réservé.

Pour Fabienne, ce risque est présent car elle suppose un éventuel imprévu : « moi sur ma seule expérience, j'ai jamais eu de retard, mais j'ai toujours en tête, le **risque** de l'imprévu, de l'autre d'inconnu (...) je **crains** toujours qu'il arrive en retard, en même temps, c'est le grand classique en covoiturage ! Et là, t'es bloquée et tu sais pas quoi faire ! » (192. F). Il faut noter que ce n'est pas tant le risque de voir se concrétiser sous leurs yeux un acte irrespectueux, ici « être en retard », qui inquiète les usagers du covoiturage, mais bien les effets néfastes directement engendrés par le retard du covoitureur par exemple (ne pas savoir que faire, attendre péniblement, rater un rendez-vous). Le retard est également l'un des risques exprimés par les conducteurs, en désignant la fâcheuse tendance des covoiturés d'arriver après l'heure indiquée. Pour Laurent, la répétition des retards chez ses covoiturés a été un facteur décisif d'arrêt de sa pratique du covoiturage. Il exprime ainsi le risque qu'il encoure à chaque fois qu'il dépose un trajet en ligne, de devoir attendre ses covoiturés en retard, qui ne préviennent quasiment jamais.

D'autres usagers expliquent un autre risque auquel ils sont exposés en covoiturage : le risque d'un malentendu sur le lieu de rendez-vous ou de dépose. Pascale évoque une situation où son covoitureur lui avait indiqué un lieu de rendez-vous trop vague, à un horaire tardif, en périphérie de Paris. Elle décrit alors son malaise : « donc en fait le trajet avec le hollandais, il m'avait donné rdv à une porte, mais moi je me souviens, ça me paraissait vaste (...) donc je l'ai appelé, il a pas répondu tout de suite, et j crois que c'est lui qui m'a rappelée après. En plus, moi j'ai pas l'habitude d'être en retard et il m'a dit comme ça : « bah nous on est déjà là » et moi je me suis **sentie super mal** sur le coup et je lui ai dit « ben mince euh :: » et je me suis dit que **j'étais nulle** quoi, j'avais pas trouvé le point de rendez-vous, alors que c'était lui qu'était pas clair dans son explication, c'était **horrible**, depuis j'anticipe toujours le **risque** qu'on se trouve pas en arrivant presque 1 heure en avance » (308. P).

Une négociation trop insistante d'un lieu de dépose par un covoituré est ensuite l'un des risques encouru par 4 usagers. Fred, Vincent, Natacha et Matthieu, tous en tant que conducteurs ne sous-estiment effectivement pas ce risque. Fred explique la ruse à laquelle les covoiturés se prêtent : selon lui, ils réservent et payent le trajet en ligne, attendent que le trajet partagé se déroule dans sa quasi-totalité, puis le questionnent au dernier moment sur le lieu de dépose en : « *se liguant à plusieurs, peut-être même qu'ils font ça pendant la pause, pour ensuite quémander que je les dépose, là ou bien là plutôt que là où moi j'avais marqué dans mon annonce. C'est vraiment abusé quoi ! (...) Ça met vraiment la pression, voilà le risque auquel je m'expose quand on j'me mets conducteur* ».

2.1.2.2) Rythmes et lieux de rencontre du covoiturage non maîtrisés par les covoiturés (> 4/25 usagers)

Fabienne, Marion, Elodie et Maïwenn ont toutes 4 exprimé un risque d'insécurité lié à la non-maîtrise du trajet, de son rythme et des lieux d'arrêts potentiellement redéfinis en cours du trajet.

Marion raconte son expérience avec un covoitureur qui lui avait donné rendez-vous dans un endroit inhabituel, faisant accroître sa méfiance : « *il avait choisi une aire de dépôt sauvage pour déposer une passagère et moi aussi, c'était pas un espace balisé comme une aire d'autoroute tu vois, moi j'avais eu vachement peur, je veux plus jamais qu'on me dépose dans un truc comme ça, loin de tout* » (258. M). Elodie et Maïwenn, mettent en avant le manque de contrôle possible concernant le rythme du trajet auquel elles participent. Elles disent courir le risque de s'arrêter plusieurs fois pour : que le covoitureur optimise son trajet et que tous ses sièges vides soient occupés ; pour faire des pauses et des arrêts qui ne sont pas forcément communément choisis mais décidés par le covoitureur seul.

2.1.2.3) Ne pas pouvoir joindre le covoitureur ou le covoituré (>2/25)

Deux usagers du covoiturage, Maïwenn et Elodie expriment ce risque de réserver un covoiturage avec un covoitureur qui est injoignable, qui n'a pas renseigné ses coordonnées téléphoniques sur le site internet. C'est-à-dire qu'une fois la réservation faite, elles n'ont pas la possibilité de confirmer ou d'ajuster le lieu de rendez-vous, de dépôt et l'horaire du covoiturage.

Maïwenn (249. M) a déjà été confrontée à ce risque. Un covoitureur n'avait pas renseigné son numéro de téléphone, elle ne trouvait pas le lieu de rendez-vous exact dudit covoiturage et souhaitait l'appeler pour le lui communiquer, seulement elle n'avait pas son contact. Si cette situation engendra chez elle de l'énervement, elle se projette à nouveau dans pareille situation et estime que cela compose un important risque, surtout si le lieu de rendez-vous inscrit sur le site n'est pas connu.

Ce qui ressort de ces différents risques de type organisationnels, ce sont les contraintes liées au respect du temps, du lieu de rendez-vous et de la mise à disposition téléphonique vis-à-vis du covoitureur ou covoituré qui attend. Ce lien qui maintient strictement le covoitureur au covoituré, fait l'objet de quelques arrangements plus ou moins bien acceptés entre les usagers. Effectivement, l'organisation préalable du trajet partagé est convenue directement en ligne (via l'annonce du covoiturage) et elle peut s'ajuster de manière plus ou moins tacite si l'une des deux parties prend contact avec l'autre pour détailler les conditions du voyage. Cet ajustement du trajet en amont peut-être compris de deux manières différentes par les usagers : comme la prescription formelle écrite de conditions de trajet, ou comme la possibilité d'ajuster ces conditions voire de modifier l'organisation avec souplesse (notamment l'horaire ou le lieu de départ/d'arrivée).

2.1.3) Risques liés à la sécurité routière et au style de conduite (10/25)

La troisième catégorie de risques relatés par les usagers correspond aux risques liés à la sécurité routière et au style de conduite adopté par le covoitureur. Les interviewés expriment à la fois des risques relatifs à la vitesse et à l'agressivité au volant manifesté par le covoitureur, à ses activités et à ses capacités d'attention sur la route, aux caractéristiques propres au covoitureur (état actuel dans lequel il se trouve pour conduire). Soulignons que ces dangers et dommages identifiés sont également liés au fait que le covoitureur soit encore inconnu au début du trajet. En fonction des caractéristiques individuelles de l'usager (expériences, attentes, façons de réserver et choix portés sur le covoitureur, etc.) et contextuelles du trajet (composition du véhicule, conditions extérieures, etc.), différents dangers potentiels et dommages vécus seront projetés sur leur covoitureur. Nous verrons de quelles manières les usagers parviennent ou non à y faire face.

2.1.3.1) Covoitureur au style de conduite rapide, nerveux, agressif (> 10/25 usagers)

Parmi les risques liés à la sécurité routière en covoiturage, 10 usagers appréhendent tout d'abord une conduite trop rapide, nerveuse ou agressive du covoitureur.

Sept usagers craignent surtout que le covoitureur ne respecte pas le code de la route et en particulier les limites de vitesse autorisées. Pour Marion et Natacha, c'est même le risque principal : « *le **risque de tomber sur des gens qui conduisent pas bien ou qui respectent pas les limites quoi*** » (312. M), sur des « *fous du volant* » (40. N). Lors de leurs expériences négatives de covoiturage, à l'origine de sentiments de méfiance assez intenses, Mathias, Cyrille et Morgan avaient tous deux des covoitureurs non soucieux des réglementations de vitesse. Mathias rapporte le comportement peu sécuritaire de sa conductrice : « *j'ai eu un sentiment d'**insécurité** 2-3 fois ouais, bon y'avait de l'action mais euh :: non j'ai eu **fondamentalement peur** à plusieurs moments !!!* » (264. M). Quand à Cyrille, il avait repéré plusieurs indices dans l'habitacle du véhicule du covoitureur, trahissant déjà un style de conduite rapide (sinon déviant) mais il n'a rien osé dire, craignant d'être descendu en cours de trajet par le conducteur : « *bah déjà le mec il avait un Coyote (détecteur de radars) donc déjà j'ai su qu'il dépasserait ! (...) Mais quand on est rentrés sur l'autoroute à 180 ! Pouaah ! Je me suis dit « Merde, il **joue avec ma vie** là !!! » j'osais rien dire parce que j'avais **peur** que le mec me dise ensuite « si t'es pas content, tu descends là » ! » (130. C). Dans un covoiturage où il était seul passager, Morgan a subi la conduite trop rapide de son conducteur, il raconte : « *euh :: je me suis **crispé** direct et je lui ai dit : « bon votre façon de conduire me fait peur », il allait trop vite, j'avais pas confiance de la façon dont il mesurait les risques en fait, il avait **pas de notion du risque**, ou on n'avait pas la même mais moi j'étais **flippé** à ce moment-là » (120. M).**

Ces émotions sont d'autant plus fortes lorsqu'elles réactivent des souvenirs douloureux d'accidents passés.

2.1.3.2) Conducteur non-attentif à cause de sa multi-activité (> 6/25 usagers)

Six usagers estiment que covoiturer avec un conducteur non-attentif à la route et à ses passagers, sujet à la multi-activité est un risque présent en situation de covoiturage.

Quatre usagers (Maïwenn, Franck, Pascale, Marion) perçoivent le risque de voyager avec un conducteur distrait, susceptible de céder aux attracteurs cognitifs (Lahlou, 2000) situés dans l'habitacle du véhicule (Smartphone, radio, GPS, alarmes détecteurs de radars, etc.). Dans certains cas, les

covoiturés relatent des situations de multi-activité, c'est-à-dire plusieurs types d'actions (annexes à la tâche de conduite) qui sont mises en jeu et pertinentes pour le conducteur à un moment donné, même s'il semble prioritairement être focalisé sur sa tâche de conduite. Comme l'ont souligné Datchary et Licoppe (2007), les situations de multi-activité peuvent être lues de deux façons bien distinctes : l'activité des conducteurs peut sembler très éclatée et fragmentée de par l'attention différenciée qu'il porte sur les divers artéfacts présents dans son environnement, ou bien l'on considérera qu'ils développent une forme particulière de compétence à la dispersion et un type d'engagement caractéristique propre à la multi-activité. Les actions qui composent alors le « nœud » de cette multi-activité se comprennent et sont pertinentes ensemble. On peut supposer que les covoiturés qui perçoivent un risque dans la dispersion et la multi-activité de leur conducteur, n'ont pas confiance en leur compétence de concentration et d'engagement en situation de multi-activité. Maïwenn rapporte : « bah oui !!!!!!! Juste là !!!!! Mais il en envoyait sincèrement, toutes les 30 secondes, sans déconner !!! C'était comme un chat quoi !!! il a pas freiné d'un coup sec mais vu que moi je le regardais j'ai vu qu'il était pas super attentif (écrit des sms) et j'ai eu un gros accident de bagnole y'a 10 ans où j'ai eu des problèmes graves avec ça et j'ai peur en voiture quand les gens sont pas attentifs, ça peut vite me faire flipper donc là à ce moment-là, j'étais carrément stressée quoi !! » (198. M). Elle précise : « Là j'ai eu peur quoi, fin pour ma sécurité quoi ! C'était super dangereux !!! » (220. M). Franck rapporte sa situation de covoiturage « dangereux », où il assistait impuissant à son conducteur en train de fumer, écrire des sms et parler sans discontinuer avec son co-pilote.

Trois usagers (Pascalle, Lucile, Marion) relèvent le risque d'être conduits par un covoitureur non attentif à la route et aux passagers. Pascalle raconte son expérience négative : « par exemple, au dernier covoiturage, je voyais qu'il conduisait mal fin pas top quoi, qu'il était pas attentif, bah direct j'avais du mal à me concentrer sur la discussion, j'avais l'esprit un peu plus ailleurs et j'étais moins à même d'être un peu détendue et moins ouverte à la discussion et ça se voyait sur moi que j'étais anxieuse, mal à l'aise quoi... Ouais je trouve que c'est un gros risque quand même et ça peut jeter un froid sur le trajet » (58. P). Lucile ressent une appréhension générale en amont du trajet, face à cette incertitude concernant son conducteur : « j'ai toujours cette appréhension, qu'il conduise mal, que je vais me retrouver dans le décor, euh :: ou, c'est vrai que y'a toujours l'incertitude de se dire qu'on va se retrouver avec le conducteur boulet quoi !! et en début de trajet où je sens pas le conducteur, je me vois toujours appelé ma mère, sanglotant, « oui, on a eu un accident », fin bon, horrible quoi.. » (68. L).

2.1.3.3) Impact de l'identité et de l'état du conducteur sur le style de conduite adopté (> 6/25 usagers)

Six usagers du covoiturage voient un risque à covoiturer avec un conducteur dont l'identité et l'état physique sont inconnus car ils craignent un style de conduite décalé par rapport à leurs attentes, en termes de sécurité routière notamment.

Deux usagers (Fabienne et Cyrille) s'interrogent et s'inquiètent du risque de covoiturer avec un conducteur qui n'aurait pas ses documents officiels de permis de conduire et contrat d'assurance en règle. Un système de contrôle des conducteurs réalisé en amont du covoiturage rassurerait Cyrille : « Ça m'éviterait d'avoir peur avant quoi. Le mec au moins il est dans la base de données on sait qui c'est ! ce qu'il a comme permis, assurance » (156. C). Pour Fabienne, c'est même l'une de ses premières appréhensions, ne pas pouvoir vérifier en amont, l'aptitude et la conformité à la réglementation du conducteur. Ces deux usagers préconisent alors de faire apparaître directement sur

le site de mise en relation les « preuves » visuelles du permis de conduire et de l'assurance en cours de validité.

Le genre masculin/féminin est ensuite un autre facteur de risque perçu et vécu par les usagers interrogés. Deux usagers, Fabienne et François, expliquent cette crainte en évoquant les prises de risque liées à la vitesse : « *Si c'est un jeune homme, beaucoup plus jeune que moi, qu'a moins de 30 ans euh :: là je serai **plus méfiante**, parce que j'ai toujours en tête cette notion de **fou de la voiture**, l'as du volant, puis les mecs particulièrement ! Ils friment en fonçant, ça **m'agace** et ça **me fout la trouille** !* » (200. F) ; « *ouais, une femme elle est plus euh :: sérieuse dans sa conduite, un homme c'est souvent **plus risqué**, la vitesse, les secousses, j'ai déjà voyagé avec les deux, je peux comparer, les hommes au volant se croient supérieurs.. et ça, ça mène plus facilement à l'accident* » (267. F. Col).

Antonin et Marion énoncent ensuite un risque lié à l'état de fatigue du covoitureur, qu'ils ne peuvent ni anticiper ni résoudre en situation.

Pour Elodie enfin, il existe un risque lié au style de conduite de certaines personnes : « *quand je regardais pour réserver, je **faisais attention** de pas rouler avec des Turcs parce que eux, ils ont une conduite « racaille », agressive, j'ai déjà testé c'est **l'enfer** et ça **craint** !!!* » (151. E).

L'étude des différents risques perçus, relatifs à la sécurité routière en situation de covoiturage se révèle particulièrement intéressante car elle renvoie à l'activité centrale du covoitureur : la conduite. Cette troisième catégorie de risque est d'ailleurs tout à fait liée à la première catégorie « risques liées à la relation interpersonnelle avec un inconnu » puisqu'elle dépeint des dangers et dommages potentiels, particulièrement prégnants du fait de la méconnaissance du covoitureur et de la non-anticipation possibles de ses capacités à « bien conduire ». Connaissant désormais le contenu de cette catégorie de risques évoqués par les usagers eux-mêmes et constatant l'absence de moyens mis en place par les sujets pour y faire face (ou l'impossibilité d'y faire face), il sera intéressant d'observer le type d'informations disponibles sur le site BlaBlaCar pour permettre aux passagers d'anticiper ces risques sécuritaires. Fabienne et Cyrille chercheraient à se prémunir de toute angoisse pré-trajet, en demandant au site de mise en relation de vérifier la possession du permis par le covoitureur et la validité de son assurance. D'autres usagers comme Elodie, François et Marion, procèdent à un choix stratégique de covoitureur dès l'étape de la réservation. Ils évitent dans la mesure du possible, de choisir des covoitureurs masculins et jeunes car ils associent ses caractéristiques à une prise de risque supérieure en conduite (« vitesse », « à coup », « brutal »).

2.1.4) Risques liés au véhicule du conducteur et à l'installation du passager dans le véhicule (7/25)

La dernière catégorie de risques perçus par 7 usagers sur 25 relève des caractéristiques propres du véhicule du covoitureur, c'est-à-dire l'état général de la voiture et de la manière dont les covoiturés y seront installés/placés. BlaBlaCar demande au covoitureur d'indiquer la référence (marque, modèle, couleur), le niveau de confort (sur une note de 3) et optionnellement la photographie du véhicule qu'il s'apprête à partager. Les passagers peuvent observer cet indice pour anticiper le niveau de confort du véhicule proposé en fonction du trajet à effectuer, pour repérer plus facilement le véhicule au lieu de rendez-vous, ou encore pour calculer le nombre de places disponibles/restantes dans le véhicule. La particularité de ces risques liés au véhicule du conducteur et à l'installation du passager dans le véhicule, c'est qu'ils sont tous intrinsèquement liés aux risques liés à la relation interpersonnelle et aux risques liés à la sécurité routière.

2.1.4.1) Etat du véhicule partagé (> 7/25 usagers)

Sept usagers du covoiturage décrivent le risque de voyager dans un véhicule partagé dont l'état ou le style ne conviendrait pas à leurs attentes, provoquant un risque de panne ou d'accident.

Cinq usagers appréhendent de covoiturer dans un véhicule « sale à l'intérieur ou à l'extérieur », « pourri », « vieux », « sans puissance », « ancien modèle ». Pour Fabienne, Lucile, Estelle et Harold, ce danger s'il est seulement perçu lors de leur arrivée sur le lieu de rendez-vous, va entraîner du dégoût et de la réticence à partager un trajet qu'ils seront pourtant finalement « obligés » d'accepter (faute d'autres offres disponibles ou faute de pouvoir refuser au dernier moment). Mathias relate une expérience de méfiance, un covoiturage durant lequel il était passager dans un véhicule délabré, menaçant sa sécurité : « *le mec qui nous a conduits dans sa voiture complètement folle là, je me suis dit : faut pas exagérer non plus !! (...) Les sièges éventrés, cassés de partout ! Le pommeau de vitesse sans la boule au bout, ça puait le diffuseur de parfum parce que ça avait coulé partout, le rétro qu'était complètement pétié !! Là c'était limite euh :: très limite quoi, au niveau de la sécurité routière, quand même c'était risquée son affaire ! j'ai rien dit mais j'ai flippé* » (136. M).

Le style de la voiture peut entraîner des risques d'ordre sécuritaires pour Elodie et Mathilda. Les véhicules renvoyant à des stéréotypes connotés négativement sont les voitures de sport et les 4x4.

2.1.4.2) Installation du covoituré dans le véhicule (> 4/25 usagers)

Le placement – subi ou choisi - du covoituré dans le véhicule est ensuite l'objet de nombreuses appréhensions pour 4 usagers.

Le premier risque est celui de se retrouver serrés dans la voiture pour Maïwenn et Elodie, du fait du petit volume de l'habitacle par rapport au volume imposant des passagers par exemple. Maïwenn, qui a des problèmes de circulation sanguine observe toujours lors de la réservation de son trajet, le nombre de passagers ayant déjà réservé car elle fuit les covoiturages à 4 passagers, imaginant rapidement le risque de se retrouver serrée au milieu à l'arrière de la banquette et de souffrir d'un inconfort physique prolongé si le trajet est long.

L'attribution de la place du milieu est citée comme risque toujours présent par Elodie et Marion, du fait de la répartition négociée des places entre passagers. La place du milieu à l'arrière du véhicule est alors citée comme étant la place la plus « *inconfortable mais surtout la plus risquée, parce que je m'imagine toujours que je peux passer à travers (...) à travers les deux sièges avant et mourir sur le parebrise* » (106. E, 278. M). La place avant droite près du conducteur ne fait en revanche pas consensus. Considérée comme « confortable » pour les uns, elle est jugée trop « engageante relationnellement » pour les autres.

Vincent déplore ne pas savoir à l'avance s'il risque ou non de voyager avec tous ses bagages sur ses genoux. Il inculpe la faute au covoitreur qui aura manqué d'anticipation et d'organisation pour son trajet. Marion relate un covoiturage risqué au sens de dommageable car à plusieurs reprises, elle a été contrainte de porter tous ses sacs en-dessous et au-dessus de ses genoux, sans pouvoir bouger pendant ses 5 heures de trajet.

2.1.5) Porosité entre les différentes catégories de risques exprimés par les usagers du covoiturage

La description des 4 catégories de risques exprimés par les usagers du covoiturage a rendu compte à plusieurs reprises de la porosité ou des liens importants existant entre plusieurs de ces catégories. Par exemple :

- les risques liés à la « relation interpersonnelle » avec un inconnu peuvent engendrer des risques « organisationnels » (le coéquipier inconnu ne me précise pas le lieu de rendez-vous) et des risques liés au « véhicule et au placement dans le véhicule » (le coéquipier inconnu m'impose un placement que j'estime risqué, d'un point de vue sécuritaire et/ou relationnel) ou encore des risques « sécuritaires » (pas accès aux compétences de conduite de l'autre) ;
- les risques liés à la « sécurité routière et au style de conduite » peuvent ensuite être liés aux risques liés au « véhicule et au placement du passager dans le véhicule », car un style de conduite agressif dans un véhicule jugé ancien pourra accentuer les risques sécuritaires perçus, de la même façon qu'un véhicule puissant couplé à un comportement de multi-activité sur la route peuvent amplifier les risques perçus par les passagers.

2.2) Synthèse des risques exprimés par les 25 usagers du covoiturage

Nous proposons ci-dessous (Tableau 6) la synthèse des 4 catégories de risques exprimés par les usagers du covoiturage, récapitulant à chaque fois, le nombre d'usagers concernés par chacun des types/sous-catégories de risques exprimés (en pourcentage) et la fréquence de citation de ces différents risques.

4 catégories de risques vécus par les 25 usagers du covoiturage	Nombre d'usagers concernés	Fréquence de citation des risques ⁵⁵
A) Risques liés aux relations interpersonnelles	80%	66
a) Etre confronté à un conducteur inconnu et/ou en décalage socio-cognitif	80%	28
b) Se faire agresser/voler par le conducteur ou par le passager	32%	18
c) Composition de l'équipage et activité des covoiturés	24%	6
d) Poster un avis négatif sur le conducteur	20%	5
e) Décision du conducteur d'interrompre le trajet partagé	12%	5
f) S'apparier avec un conducteur ou un passager alcoolisé/drogué	8%	2
g) Etre exposé aux conversations téléphoniques privées du conducteur	8%	2
B) Risques organisationnels	48%	24
a) Conducteur ne respecte ni l'heure ni le lieu de rendez-vous, négociation insistante	48%	17
b) Rythme et lieux de déposes/prises en charge de passagers non maîtrisés	16%	5
c) Ne pas pouvoir joindre le conducteur	8%	2
C) Risques liés à la sécurité routière et au style de conduite	40%	39
a) Conducteur à la conduite trop rapide et agressive	40%	16
b) Conducteur non attentif à sa conduite et multi-activité	24%	16
c) Impact de l'identité et de l'état du conducteur sur le style de conduite adopté	24%	7
D) Risques liés au véhicule et au placement dans le véhicule	28%	15
a) Etat du véhicule partagé	28%	9
b) Installation du covoituré dans le véhicule	16%	6

Tableau 6. Synthèse des 4 catégories de risques exprimés par les 25 usagers de covoiturage planifié BlaBlaCar.

⁵⁵ Les fréquences de citation n'interviennent pas dans le classement des catégories de risques, le classement tient uniquement compte du nombre d'usagers concernés par ces catégories de risques.

La dimension relationnelle en covoiturage s'avère donc particulièrement problématique pour les usagers interrogés. Par rapport à ce qu'indique la littérature, citant la « peur de l'inconnu » (Certu, 2013), nous sommes parvenus à préciser ici les sources de cette peur.

Grâce au panel d'usagers représentatifs BlaBlaCar, nous avons souhaité analyser quelques corrélations originales entre les types d'usagers et les types de risques exprimés.

2.3) Diversité des risques exprimés selon les usagers

A partir des risques exprimés par les 25 usagers du covoiturage, une seule tendance peut être clairement soulignée :

Nos analyses nous ont permis de relever que les **femmes** perçoivent et ont perçu au fil de leurs expériences respectives plus de risques que les hommes. En moyenne, les femmes ont décrit 6.7 risques contre 3.1 risques pour les hommes ($RC=2,157 > 1,96$, $\alpha=0,05$). Finalement, 64% des risques exprimés sont perçus par les femmes, contre 36% pour les hommes. Les risques exprimés sont également davantage liés aux relations interpersonnelles et à la sécurité routière. Pourtant, il est intéressant de constater qu'actuellement, le pourcentage de femmes passagères est de 60% contre 40% d'hommes (bases BlaBlaCar et Carpooling, 2013). Plusieurs hypothèses sociologiques peuvent expliquer cette différence, notamment la motorisation et l'utilisation d'un véhicule encore plus importantes chez les hommes que chez les femmes, Robin (2010). Nous émettons une hypothèse explicative complémentaire, si les femmes covoiturent aujourd'hui, c'est parce qu'elles possèdent des motivations supplémentaires (économiques notamment, nous le décrivons ci-après) à covoiturer et mettent en place des moyens efficaces pour surmonter les risques perçus.

Notre panel de conducteurs interviewés étant de 5 usagers, nous n'avons pas les moyens d'identifier de corrélation significative entre le nombre/type de risques exprimés et le statut de l'usager. Nous soulignons simplement que pour 4 **conducteurs** sur 5, le nombre de risques perçus est inférieur à la médiane des risques perçus par la totalité du panel. D'ailleurs, l'étude menée auprès des non-usagers du covoiturage, montrait déjà que le rôle de conducteur était pressenti par ces derniers comme « moins risqué et moins contraignant ». Huit non-usagers sur 25 (32%) se disaient prêts à covoiturer, en tant que conducteur uniquement et dans certains contextes car ils ne subiraient pas la crainte associée au style de conduite méconnu des autres et la contrainte de dépendance horaire aux autres.

Nous n'avons pas noté d'effet de **l'expérience** BlaBlaCar sur la diminution des risques exprimés par les usagers. Cela contraste avec ce que rapporte Kouabenan (2007) sur la familiarité de l'expérience, étudiée dans des contextes de risques industriels, de santé, d'environnement notamment, censée diminuer la perception des risques. Certains usagers pour qui le système de covoiturage BlaBlaCar est très familier, perçoivent toujours autant de risques relationnels et organisationnels notamment. En effet, en covoiturage, si le procédé de réservation ou d'entrée en relation avec l'autre est familier pour l'usager, l'équipage (les membres le composant) sera toujours différent, empêchant toute familiarité malgré la répétition de la pratique. Dans notre cas, la multiplication des expériences et des trajets via la plateforme BlaBlaCar ne semble pas suffire aux usagers pour éviter de se méfier. Toujours selon Kouabenan (*ibid.*), cette perception des risques qui ne diminue pas avec l'expérience pourrait s'expliquer par un côtoiement plus ou moins régulier de différents types de risques et donc une réactivation de la méfiance à certaines étapes de leur expérience.

Nous ne notons pas non plus d'effet de l'âge ou de la CSP des usagers sur le nombre des risques décrits.

Cette tentative d'identification des différents facteurs de variabilité des risques perçus/vécus nous permet de souligner un point théorique important sur la perception et l'évaluation des risques. Nous avons vu que selon le sexe des usagers, la perception des risques varie ; en revanche, elle n'évolue pas en fonction des autres variables (rôle dans le covoiturage, expérience, âge, CSP). Pour chacun des usagers, l'acceptabilité du risque dépend à la fois des déterminants contextuels, relationnels, des facteurs motivationnels, des mentalités, valeurs et croyances du moment (celles acquises sur le long terme, celles construites avant le covoiturage, celle établies durant le trajet). Le risque apparaît comme un construit social et cognitif (Kouabenan, 2003) dont nous tenterons de repérer les régularités ou les constantes individuelles permettant d'appréhender dans le même temps, la manière optimale de les anticiper.

Lorsque nous observerons le déploiement des expériences vécues de covoiturage des usagers membres BlaBlaCar, nous serons attentifs aux risques perçus et aux émotions négatives associées (peur, stress, gêne, etc.), déjà soulignées dans cette partie. Pour autant, le covoiturage n'est pas seulement source de risques et d'émotions négatives. De nombreuses motivations et émotions positives peuvent également composer l'expérience de mobilité partagée, permettant de rééquilibrer la balance d'acceptabilité de la pratique. Il s'agit désormais de synthétiser les différentes motivations encourageant les usagers de notre panel à covoiturer. Nous mettrons en regard ces résultats avec la littérature, plus abondante sur les avantages et motivations à covoiturer que sur les inconvénients et risques présentés ci-dessus.

2.4) Avantages perçus à covoiturer exprimés par les usagers et évolution au fil de l'expérience

Pour 18 usagers sur 25, le principal avantage à covoiturer est principalement **économique**. Il permet de faire basculer la préférence initiale des usagers, pour le train par exemple, dans le cas de Mathilda : *« par rapport au prix que ça coûte, euh :: c'est pas comparable. On y gagne quand même parce que c'est vrai que moi je fais du covoiturage c'est surtout par rapport au prix quoi, parce que sinon le train j'adore ça, je peux me reposer, je peux être dans ma bulle aussi, ça fait du bien de déconnecter de tout. Donc le train j'aime vraiment bien et c'est vraiment par rapport au prix que j'utilise le covoiturage »* (20. M). Cette motivation économique concerne les usagers qui sont encore étudiants ou bien qui doivent effectuer des allers-retours réguliers entre deux villes.

Pour 2 usagers seulement, l'avantage est essentiellement **relationnel**. Pascale et Lucile étaient dans une période de recherche de relations sociales, et avaient envie de tester de nouvelles pratiques de mobilité. Elles décrivent tour à tour : *« à mon travail, on n'était que 2 et on parlait presque pas du tout et moi j'avais besoin d'échanger, donc autant de parler de moi que de, fin d'écouter de nouvelles personnes donc euh :: je suis assez curieuse donc euh :: de savoir ce qu'elles faisaient euh :: donc le covoiturage c'était impeccable pour tout ça, je savais qu'on allait parler »* (32. P) ; *« moi j'avais quasiment que des retours positifs des gens qui m'ont bien vendu le truc : tu vas voir c'est génial, tu rencontres plein de gens ! et c'est vrai moi c'est ce qui me motive à continuer.. »* (38. L).

Pour les 5 autres usagers, sont combinés les avantages **économiques** (trajet moins cher que le train, possibilité de multiplier les allers-retours), **sociaux** (accélérateur de relations sociales, possibilité de faire des rencontres, le trajet passe plus rapidement, l'esprit de partage permet de se sentir moins seul, possibilité de créer des liens d'amitié, de rire, etc.), **pratiques** (faire des trajets non référencés par le

train, être récupéré/déposé au pied de chez soi, possibilité de réserver en dernière minute sur le site internet, pause possible et négociable) et **écologiques** (diminution du nombre de véhicule, donc diminution des gaz à effet de serre rejetés).

Les avantages et motivations mis en lumière par l'étude BlaBlaCar & Maïf (2009) permettent de situer l'évolution des motivations des usagers inscrits sur la plateforme. En 2009 pour le panel interrogé, l'étude montrait que les motivations étaient majoritairement économiques, écologiques et sociales. Aujourd'hui, la majorité de notre panel d'usagers indique que la motivation essentielle est économique.

Il devient désormais intéressant d'instruire la question des différences et similarités entre les facteurs de réticences, risques et avantages exprimés par les non-usagers et par les usagers du covoiturage.

IV. Comparaison des risques et avantages exprimés par les non-usagers et usagers du covoiturage

Les comparaisons rapportées ci-dessous permettent de mettre en évidence les différences de perceptions des freins et des motivations par les non-usagers et usagers du covoiturage.

1) Comparaison des facteurs de réticences, risques exprimés par les non-usagers et par les usagers

Pour réaliser cette comparaison entre non-usagers et usagers du covoiturage, il nous semble plus intéressant de conserver les réticences et freins exprimés par les non-usagers (et non pas les raisons de non pratique du covoiturage) et de les mettre en regard des catégories de risques exprimés par les usagers.

Pour les non-usagers comme pour les usagers du covoiturage, les risques liés à la **relation interpersonnelle** avec un inconnu sont les plus importants et les plus fréquemment cités. Ensuite, les risques liés à la **sécurité routière** et à **l'état du véhicule** et du **placement** à l'intérieur sont cités dans le même ordre de priorité, avec des dommages potentiels différents cependant (l'organisation apparaît une contrainte et un risque pour les usagers uniquement). Les non-usagers craignent toutes les dimensions du covoiturage en général du fait de l'autre coéquipier, conducteur et/ou passager qui est inconnu et des incertitudes quant au déroulement du voyage. Les usagers qui ont déjà expérimenté le covoiturage décrivent des risques plus spécifiques, qui renvoient à des situations particulières. L'Annexe 10 présente le détail de cette comparaison des réticences et risques perçus par les non-usagers et usagers du covoiturage planifié.

Ces mêmes catégories de risques exprimés soulignent deux éléments importants :

- les **non-usagers prévoient et pressentent des risques dont la présence est ensuite confirmée par les usagers** eux-mêmes ; ils ont donc une bonne représentation de la pratique et/ou se sont façonnés ces *a priori* à travers les retours d'expériences d'usagers du covoiturage ;
- la **pratique du covoiturage ne permet pas aux usagers de diminuer le nombre de risques perçus** ou le type de risques perçus, bien au contraire : les risques perçus et vécus sont encore plus nombreux chez les usagers que chez les non-usagers, soulignant à nouveau que la pratique et la familiarité du système ne suffisent à améliorer l'appréhension de la pratique et la diminution des risques perçus.

Le travail d’accompagnement et d’amélioration du covoiturage doit donc effectivement se porter sur les 4 types de risques soulignés. Notons en revanche que chez les non-usagers du covoiturage, les risques liés à l’**organisation** ne sont pas envisagés comme tels, ils ont été décrits par ces derniers comme inconvénients et contraintes de la pratique mais non comme des dommages potentiels. C’est l’expérience de trajets partagés qui fait donc ressortir cette dimension organisationnelle comme risquée pour les usagers.

En 2009, l’étude de BlaBlaCar & Maïf identifiait les inconvénients généraux du covoiturage, exprimés par des non-usagers et par des usagers. Les résultats montraient une diminution nette des contraintes organisationnelles et relationnelles lors du passage à l’acte de covoiturer. Autrement dit, la multiplication des trajets partagés permettrait une pratique plus sereine du covoiturage. Mais nos résultats montrent l’inverse puisque nous avons relevé une **augmentation des risques perçus** exprimés avec le passage à l’acte du covoiturage. Plusieurs hypothèses peuvent expliquer cette augmentation de risques perçus exprimés : (1) en covoiturant, les usagers prennent conscience des inconforts et des risques rencontrés dans leur pratique du covoiturage ; (2) la technique de l’entretien d’explicitation permet de retrouver le souvenir vivace de son expérience et facilite l’expression des vécus émotionnels positifs et négatifs, ce que ne permettent pas les questionnaires rapides proposés par BlaBlaCar ; (3) la généralisation des pratiques et la diversification des membres inscrits diminue la perception d’une pratique communautaire sécurisée, amplifie les incertitudes et les risques concernant l’autre qui n’est plus un membre identifié ; (4) notre panel d’usagers regroupait des individus à la fois satisfaits et déçus du covoiturage, ce qui n’était probablement pas le cas lors de la constitution du panel étudié par BlaBlaCar en 2009.

En cela, nos résultats apparaissent originaux car ils précisent et révèlent une activité présentant non plus seulement des inconvénients, mais des risques que les individus doivent apprendre à maîtriser et à anticiper pour covoiturer dans la durée.

2) Comparaison des avantages à covoiturer par les non-usagers et les usagers

Les avantages du covoiturage questionnés chez les non-usagers sont du même ordre que ceux décrits par les usagers du covoiturage. Ils sont d’ordre économique, social, écologique, pratique, écologique. L’expérience de trajets partagés ne modifie donc pas la perception des motivations et avantages à covoiturer, elle en change sensiblement la proportion (beaucoup d’usagers sont motivés par la dimension économique essentiellement). C’est en partie via ces avantages et motivations que les usagers parviennent à contrebalancer les risques perçus et vécus soulignés précédemment. Le contenu des expériences vécues décrites dans le chapitre suivant sera nécessaire pour saisir ce qui, au fil du trajet, maintient le conducteur ou le passager confiant, à l’aise, tranquille et donc l’éloigne des risques perçus.

V. Synthèse

L’objectif principal de ce chapitre était de caractériser les facteurs de réticence et les avantages pressentis par les non-usagers et perçus par les usagers du covoiturage. Pour y parvenir, 25 entretiens semi-directifs ont été menés auprès d’un panel de non-usagers du covoiturage et 25 entretiens d’explicitation ont été réalisés auprès d’un panel d’usagers BlaBlaCar.

Les non-usagers ne covoiturent pas car ils perçoivent de nombreux inconvénients pratiques tels que le prix élevé, l'offre de trajets limitée et l'organisation contraignante d'un voyage. Chez ces interviewés, le covoiturage souffre d'une représentation sociale limitante. Les contraintes projetées imposées au conducteur sont multiples : dépendance à l'autre, perte de flexibilité, nécessité de faire un détour pour le passager. Elles sont plus nombreuses que les contraintes identifiées pour le passager qui lui s'imagine être limité pour ses bagages, devant se soumettre à l'horaire indiqué par le conducteur et subir le style de conduite de ce dernier. Plusieurs types de risques freinent les non-usagers du covoiturage : le risque lié à la relation interpersonnelle avec un inconnu est très fort (72% du panel interrogé), le risque lié à la sécurité routière (16%), suivi du risque lié à l'inconfort dans le véhicule et à la proxémie avec l'autre coéquipier (16%). Les avantages qu'ils trouvent à covoiturer sont d'ordre économique, social, écologique, temporel et pratique, mais ces derniers ne semblent pas les concerner (sont prêtées à d'autre) ou du moins ne contrebalancent pas les inconvénients et réticences pressentis en amont.

Les usagers du covoiturage, également interrogés sur les freins et avantages du covoiturage planifié ont pointé l'existence de plusieurs risques perçus dans leur expérience BlaBlaCar. Les risques relationnels sont les plus importants, ils concernent 80% du panel d'usagers, s'en suivent les risques organisationnels (48 %), liés à la sécurité et au style de conduite (40 %) et à l'état du véhicule et au placement dans le véhicule (28 %). Les champs lexicaux employés sont fortement négatifs et relèvent des émotions de la méfiance, du stress, de la peur, de l'inquiétude. Contre toutes attentes et contrairement à l'étude BlaBlaCar & Maïf (2009), quelle que soit leur expertise dans l'utilisation du service, les usagers continuent de percevoir des risques dans leur pratique de covoiturage. Les femmes peuvent être particulièrement méfiantes avant/durant leur trajet, pourtant au moment de l'étude, elles étaient plus nombreuses que les hommes à être inscrites sur la plateforme. Ces éléments confèrent à dire qu'il doit exister des moyens suffisants, au-delà des motivations et avantages économiques très forts, permettant aux usagers de faire face à ces appréhensions.

La comparaison des facteurs de réticences, risques et avantages décrits par les non-usagers et par les usagers du covoiturage permet de souligner la similitude dans les catégories des risques perçus et l'ordre de fréquence de ceux-ci.

Cette étude nous amène à questionner les éléments explicatifs permettant de comprendre ces différences de passages à l'acte. Une hypothèse consiste à dire que les non-usagers n'ont pas de motivations suffisamment fortes pour covoiturer et donc contrebalancer les réticences exprimées. Ce qui revient à penser que les usagers présentent de solides motivations à covoiturer et pour faire face aux nombreux risques perçus, mettent en place des moyens spécifiques visant à les anticiper et à les maîtriser. Le chapitre suivant s'attache justement à approfondir notre connaissance sur le déploiement des expériences vécues des usagers, la manière dont ils font face (ou non) à ces différents risques et les processus de construction de confiance/méfiance associés.

Chapitre 8 :

Etude 1-B : Identification des sources de confiance/méfiace interpersonnelle et dynamique de ces sentiments au cours d'expériences vécues de covoiturage planifié

Chapitre / Etude	Objectifs et questions de recherche	Méthodologies de recueils	Panels d'usagers
Chapitre 8 / Etude 1-B	Identification des sources de confiance/méfiace interpersonnelle et dynamique de ces sentiments au cours d'expériences vécues de covoiturage planifié QR : En situation de covoiturage planifié, quelles sont les sources de confiance/méfiace interpersonnelle, comment évoluent ces sentiments et quel est leur impact sur l'expérience vécue des différents usagers observés ?	25 Entretiens d'explicitation	25 usagers BlaBlaCar

I. Rappel des objectifs

Après avoir présenté le cadre général des appréhensions et des avantages perçus par des non-usagers et des usagers, il nous tarde d'accéder au cœur des expériences vécues des usagers afin d'identifier les sources de confiance/méfiance interpersonnelle et la dynamique de ces sentiments vécus par des usagers BlaBlaCar au cours de leurs trajets de covoiturage planifié. La question de recherche qui se pose est la suivante : en situation de covoiturage planifié, quelles sont les sources de confiance/méfiance interpersonnelle, comment évoluent ces sentiments et quel est leur impact sur l'expérience vécue des différents usagers observés ?

Trois sous-objectifs guident cette étude. Le premier consiste à extraire les sources de confiance/méfiance mobilisées par les usagers pour faire face aux incertitudes et risques perçus tout au long de leur trajet. Le second sous-objectif conduit à observer la dynamique et donc l'évolution de la confiance interpersonnelle ressentie durant le déroulement séquentiel d'un trajet complet de covoiturage. Enfin, le troisième sous-objectif vise à observer l'effet du sentiment de méfiance et des trajets jugés de « méfiance » sur l'expérience plus globale de covoiturage de chaque usager.

II. Méthode

Nous récapitulons dans un premier temps, le mode de recueil de données utilisé (le même que celui présenté pour l'étude 1-A), puis nous détaillons les étapes de construction des Chroniques d'Expériences Vécues (CEV) établies spécifiquement pour cette étude. Le codage et la comptabilisation plus fine du contenu de ces chroniques d'expériences vécues seront également précisés.

1) Entretiens d'explicitation

Pour cette étude 1-B, nous nous appuyons à nouveau sur le recueil de données effectués auprès du panel 2 de 25 usagers du covoiturage planifié BlaBlaCar. Les 25 entretiens d'explicitation représentent 46 heures d'enregistrement et autant de quantités de données qualitatives à exploiter (Cf. Chapitre 7, section III, sous-partie 1.2). Pour rappel, les usagers y ont décrit un total de 84 trajets jugés par eux-mêmes comme étant de « confiance », de « méfiance » et/ou « mixtes ». La méthode de traitement des données, plus spécifique que précédemment, est détaillée ci-dessous.

2) Traitement des données : procédé méthodologique de réduction des données brutes

Les données des entretiens d'explicitation nécessitent un traitement et une analyse spécifiques, orientés par nos questions de recherche. Face à la richesse des expériences vécues explicitées par les usagers, pour ne pas perdre le déroulement séquentiel des trajets de confiance et de méfiance relatés, nous avons décidé de construire des **Chroniques d'Expériences Vécues** (notées **CEV**). Cette modélisation sur-mesure de chaque expérience vécue des usagers rend compte du déploiement réel de chaque trajet et de l'évolution longitudinale de micro-événements de confiance/méfiance exprimés

tout au long du covoiturage. Un trajet jugé de confiance par l'utilisateur permet de construire une CEV dite de confiance⁵⁶.

Pour aboutir à la construction de ces CEV, plusieurs étapes de réduction des données brutes ont été nécessaires. L'idée générale est d'abstraire, à partir des verbatims, les micro-événements rencontrés par les usagers du covoiturage, les expressions de confiance/méfiance associées, les sources de ces sentiments et toutes les autres particularités qui participent à la construction de ce sentiment.

Un **exemple de CEV complet** est présenté ci-dessous, nous spécifions ensuite, pas à pas, le détail du travail d'analyse effectué.

⁵⁶ Idem pour les trajets de méfiance ou mixtes qui seront respectivement présentés sous forme de CEV de méfiance ou mixtes.

2.1) Transcription des données, identification, sélection et classement des verbatims en lien avec les sentiments de confiance/méfiance

Les données ont tout d'abord été intégralement transcrites, les tours de paroles numérotés et associés aux justes interlocuteurs (I = intervieweur / M = Ici, initiale du prénom de l'interviewé).

Après une lecture attentive de ces transcriptions, nous avons identifié puis sélectionné certaines données, celles capables de renseigner l'identification des sources et de la dynamique des sentiments de confiance/méfiance vécus au cours d'un trajet. Pour la construction de ces CEV, nous nous sommes focalisés sur les parties de l'entretien contenant un **discours spécifique** (et non généralisant) puisqu'il s'agissait d'accéder au déploiement réel de l'expérience vécue et non à des savoirs généraux sur la pratique.

Tous les **micro-événements** racontés ont été retenus dès lors qu'ils évoquaient les différentes **dimensions de l'expérience vécue** des usagers (actions, perceptions, sensations, émotions, activités mentales) nous aideraient à comprendre le sentiment de confiance de l'utilisateur à un moment du trajet bien spécifique. En revanche, plusieurs éléments des entretiens ont dû être écartés et ne figurent pas dans les CEV :

- les éléments de **contexte** globaux, les **savoirs théoriques et réglementaires**, ils apportent de la précision sur ce qui est externe au sujet mais ils ne disent rien sur sa propre action dans le trajet ;
- les **jugements**, opinions, commentaires et autres croyances, ils renvoient à une méta-position du sujet mais ne nous permettent pas de savoir comment l'utilisateur a réellement agi/pensé/senti le moment *in vivo*.

Ces micro-événements retenus, explicités parfois dans un certain désordre chronologique, ont été attentivement relus. Pour chaque trajet explicité, nous avons isolé les **verbatim** renvoyant aux sentiments de confiance directe / méfiance directe et aux sentiments de « confiance-confort » / « méfiance-inconfort » qualifiant l'état situé de l'interviewé (le lecteur pourra se rapporter au Chapitre 4 pour un rappel de l'acceptation des sentiments de confiance/méfiance « directe », « indirecte »).

Les expressions et mots clés renvoyant à l'évocation de ces sentiments sont **mis en gras** pour un repérage plus rapide du type de sentiment explicité⁵⁷. Les sources de ces sentiments seront identifiées plus tard. Un exemple de verbatim retenu est présenté ci-dessous, l'interviewé Mathilda revient sur un moment de réassurance dans un trajet jugé de confiance :

« 70. M : le conducteur à ce moment-là, il faisait son maximum. Il était très avenant, il m'a serré la main, il s'est présenté, il a répété son prénom, il m'a regardé droit dans les yeux, il m'a souri, tout ça, ça m'a vraiment aidé à avoir confiance. Il allait pas me trucider quoi ! C'est clair ! ».

En fonction des phases du covoiturage explicitées par les interviewés, nous **(re)classons** les verbatims en respectant l'ordre chronologique du trajet. Ci-dessous, un extrait de l'entretien d'explicitation mené

⁵⁷ Comme nous pourrons l'observer tout au long de la thèse, du fait de notre acception élargie de la notion de « risque » et des définitions de confiance/méfiance et de confiance-confort/méfiance-inconfort, les verbatims retenus ne font pas uniquement écho à des risques morbides ou tragiques de type « viol, abandon dans la forêt, agression au couteau... ». Les catégories de risques perçus, comme nous l'avons montré au Chapitre 7 peuvent être plus subtiles que cela.

avec Mathilda, explicitant un trajet de méfiance et les premiers moments de sa rencontre avec son conducteur :

- **M. 238** : *En arrivant là au rendez-vous, justement j'étais **un peu surprise** par le type de voiture qu'il avait, je m'attendais pas à ça. J'ai eu des **énormes a priori** quoi, le pick-up noir avec les vitres teintées, quand j'ai vu ça je me suis **pas du tout sentie à l'aise**... les vitres teintées, mais pour quoi faire ? Je me suis vraiment demandée... pfff... je me disais, c'est qui encore ce **taré** ?*
- **M. 230** : *C'est **trop bizarre** le gars en sortant de sa voiture, j'ai vu qu'il avait les cheveux un peu longs, pas très bien coiffés, il faisait un peu négligé, fatigué, tout déprimé, il était fermé, pas avenant là non...*
- **M. 234** : *Ah bah là, même quand il m'a salué avec sa voix rauque, **je me suis pas sentie bien**, genre fatigué, il avait **tout faux** quoi, **moi j'avais pas confiance**, non, non, **impression négative complètement***

2.2) Abstraction des sources de confiance/méfiance à partir des verbatims des interrogés

Une fois les micro-étapes des expériences de covoiturage de confiance/méfiance remises dans l'ordre, nous avons encore abstrait, à partir de chaque verbatim retenu, les sources de confiance/méfiance (directe, indirecte).

Par exemple, à partir des verbatims « M. 238, M. 230, M. 234 » cités ci-dessus, nous extrayons les sources de confiance/méfiance suivantes :

M. 238 : Surprise et énormes a priori négatifs sur le type de voiture du conducteur	M. 230 : Conducteur à l'allure négligée, fatiguée, déprimée, fermée, pas avenant	M. 234 : Conducteur salue avec voix rauque, fatiguée
--	---	---

Une fois ces sources de confiance/méfiance grossièrement résumées pour chaque micro-étape de chaque expérience de confiance/méfiance/mixtes relatée par les usagers, il nous importait de les réduire à nouveau afin de spécifier de quelle forme spécifique de confiance/méfiance il s'agissait.

2.3) Codage des différentes formes de confiance/méfiance et d'autres sentiments

2.3.1) Les différentes formes de la confiance/méfiance interpersonnelle

Comme étayés au Chapitre 4, les sentiments de confiance et de méfiance interpersonnelle recouvrent plusieurs formes : la confiance/méfiance « directe », « indirecte » (nous ne différencions pas ces confiances selon qu'elles sont médiatisées ou exprimées en face-à-face) et un sentiment mixte, que nous codons comme suit :

- la « confiance directe » (notée **CD**) lorsque les usagers font face à des incertitudes et à des risques importants ; dans l'explicitation de leur expérience vécue, ils évoquent des sentiments de confiance/méfiance de manière très claire, comme dans l'exemple suivant : « *je l'ai vue et je lui ai directement **fait confiance*** »

- la « confiance indirecte » (notée **CI**) ou « confiance-confort » lorsque les usagers évoquent un état et un sentiment intermédiaire entre la confiance et le confort émotionnel ; ils perçoivent de l'incertitude mais peu de risques dans la situation et la relation vécue, les sentiments de confiance/méfiance sont inférés à partir des verbatims retenus, comme dans l'exemple suivant : « *je l'ai vue et j'étais zen, il m'avait l'air bien, sérieux* »
- la « méfiance directe » (notée **MD**), comme dans l'exemple : « *je l'ai vue et j'ai été directement méfiante* »
- la « méfiance indirecte » (notée **MI**) ou « méfiance-inconfort », comme dans l'exemple : « *je l'ai vue et j'étais pas fière* »

Pour ce codage des sentiments de confiance/méfiance, c'est à la fois le contenu et la forme des verbatims qui nous permet d'être discriminants.

2.3.2) Les autres sentiments

D'autres sentiments et émotions ponctuent les expériences vécues dites de « confiance » ou de « méfiance ». Nous décidons de coder :

- les sentiments mixtes ou parfois neutres (notés **Mixte**), comme dans l'exemple : « *ce conducteur, sa conduite, mouais, ça allait* »
- les sentiments plus englobants de « confort émotionnel » (notés **CO**), comme dans l'exemple : « *j'étais bien installée, il était sympa en plus et la musique me plaisait bien* » et ceux relevant de l'« inconfort émotionnel » (noté **INC**), comme dans l'exemple : « *j'étais pas sûr de l'itinéraire que je lui donnais, pendant la pause, gêné de pas savoir quoi se dire oui* » (voir le Chapitre 4 ou Cahour, 2012 pour une définition du concept), qui contiennent les émotions à valence respectivement positive et négative exprimées par les usagers ; nous incluons dans notre analyse les sentiments d'inconfort légers et répétés qui peuvent parfois empoisonner la situation d'un individu (exemples : désagrément, gêne, impatience), nous excluons en revanche le mal-être, le traumatisme et la souffrance.

Nous tenons à faire ce codage minutieux pour plusieurs raisons :

- nous ne souhaitons pas surreprésenter les sentiments de confiance à travers les verbatims retenus. Il n'y a pas nécessairement confiance chaque fois que l'on se fie à quelque chose. Cela reviendrait à réduire la confiance à l'escompte ou à l'attente.
- ces sentiments annexes précisent le déroulé de l'expérience vécue et expliquent certains facteurs ou sources d'adhésion, de réticences supplémentaires non recueillis jusqu'alors.

Un **double-codage** a été effectué avec un chercheur en psychologie pour vérifier la stabilité de ces catégorisations subtiles de confiance/méfiance directe/indirecte et des autres sentiments (détail dans l'Annexe 11). Le taux d'accord inter-juge obtenu est de **88%** et valide de ce fait nos définitions et notre grille de codage.

2.3.3) Types de sources de confiance

Parfois dans un verbatim sélectionné, plusieurs types de sources de confiance interpersonnelle apparaissent. Pour plus de lisibilité dans la lecture de nos CEV, nous choisissons d'associer un code

couleur pour chaque source de confiance mentionnées. Les risques et les incertitudes, lorsqu'ils sont contenus dans les verbatims sélectionnés sont placées en noir en italique.

Le tableau suivant rend compte du code couleur⁵⁸ appliqué pour chaque verbatim retenu :

CODAGE DES SOURCES PRECISES DE CONFIANCE/MEFIANCE A PARTIR DES VERBATIMS	
GRIS	CHAMP SEMANTIQUE CONFIANCE SANS INDICATEUR DE DIMENSION
ORANGE	CHAMP SEMANTIQUE CONFIANCE RELATIONNELLE
BLEU	CHAMP SEMANTIQUE CONFIANCE ORGANISATIONNELLE
VERT	CHAMP SEMANTIQUE CONFIANCE SECURITE ROUTIERE
ROUGE	CHAMP SEMANTIQUE CONFIANCE VEHICULE ET PLACEMENT
VIOLET	CHAMP SEMANTIQUE CONFIANCE SERVICE/SYSTEME
NOIR	CONFORT/INCONFORT EMOTIONNEL

Une fois ces 3 étapes de traitements réalisées, vient l'étape d'assemblage des données réduites en Chroniques d'Expériences Vécues.

2.4) Les Chroniques d'Expériences Vécues (CEV)

Afin de rendre compte du déroulement chronologique précis des expériences de covoiturage de confiance et de méfiace décrites par notre panel d'usagers, la dernière étape de traitement de nos données consiste à assembler dans un tableau Excel, et cela pour chaque individu, pour chaque expérience de covoiturage décrite, ce que nous avons nommé des **Chroniques d'Expériences Vécues** ou **CEV**. Elles ont pour objectif de présenter le **contenu** et le **déroulement chronologique** des expériences de covoiturage de confiance, de méfiace et/ou mixte choisis et décrits par les interviewés au moment de l'entretien.

Ces CEV décrivent (souvent sur plusieurs pages⁵⁹) les **micro-événements** vécus par les usagers au cours des **7 phases de covoiturage** qui composent classiquement leur trajet. Elles soulignent à partir des verbatims clés le **résumé des sources de confiance/méfiace, confort/inconfort émotionnels** identifiées comme telles, elles indiquent par un code « **CD ; CI ; MD ; MI ; CO ; INC ; Mixtes** » si la **confiance/méfiace** exprimée par les usagers est directe/indirecte en y associant un code couleur respectivement « vert ; rouge ; gris ». Enfin, les **verbatim colorés** en fonction des types de sources précises de confiance/méfiace auxquelles elles renvoient, offrent une vue rapide de l'hétérogénéité du contenu des expériences vécues par les usagers.

Ainsi, ces CEV permettent un accès rapide au déploiement séquentiel du covoiturage, aux sources de confiance/méfiace ressenties durant le trajet, aux verbatims directement extraits des entretiens d'explicitation des usagers et aux sources précises de confiance/méfiace exprimées. Les analyses individuelles puis transversales, les comptabilisations et l'identification de régularités sont ainsi facilités.

Les 25 entretiens d'explicitation, proposant aux usagers de décrire respectivement une expérience de covoiturage de confiance et une expérience de covoiturage de méfiace ou à défaut, une expérience mixte, nous ont permis de construire un total de **84 Chroniques d'Expériences Vécues**, certains

⁵⁸ Ce code couleur nous a aidé dans un premier niveau d'analyse de nos données, à observer grossièrement la répartition des sources relationnelles, organisationnelles, etc. de la confiance. Mais comme un micro-événement et un verbatim de la CEV peuvent contenir plusieurs sources de confiance, nous ne l'avons pas réinvesti dans la suite de nos analyses.

⁵⁹ L'exemple choisit est particulièrement court, nous l'avons choisi pour les raisons pratiques qui nous permettent de le faire tenir en une seule page.

passagers et conducteurs ayant parfois décrits plusieurs expériences de confiance ou de méfiance. Le tableau ci-dessous récapitule le nombre et le type de CEV construites :

Types de CEV	Passagers	Conducteurs
CEV de confiance (CEV +)	25	9
CEV de méfiance (CEV -)⁶⁰	24	8
CEV mixtes (CEV +/-)	12	6
<i>Sous-totaux</i>	<i>61</i>	<i>23</i>
Totaux		84

Les CEV de confiance/méfiance/mixtes ne présentent pas toutes un niveau de granularité descriptive équivalent. Selon les usagers (niveau de description naturel du participant et facilité à verbaliser le ressouvenir) et la saillance des expériences vécues, les CEV sont plus ou moins détaillées, les 7 phases traversées plus ou moins complètes. En revanche, elles présentent toutes les spécificités d'expériences effectivement vécues par un appariement BlaBlaCar. Les CEV des conducteurs sont généralement moins détaillées que les CEV des passagers.

Ajoutons enfin que la constitution de ces CEV constitue en soi un apport original pour une analyse fine et séquentielle des récits d'expériences vécues explicitées. Pour un aperçu général de ces apports, voir Créno & Cahour (2014, 2015).

III. Résultats

Les résultats présenteront successivement les 7 phases clés d'une expérience de covoiturage, renseignant sur le déploiement séquentiel et chronologique des trajets partagés. A partir de l'analyse des chroniques d'expérience vécue positives et négatives, les sources des sentiments de confiance, méfiance seront détaillées pour une compréhension fine du vécu des passagers et des conducteurs interrogés. Enfin, les dynamiques de construction des sentiments de confiance/méfiance seront illustrées à travers un exemple et un résumé des dynamiques observées dans nos chroniques.

1) Les 7 phases du covoiturage

La création des Chroniques d'Expériences Vécues a permis de mettre en évidence une certaine régularité dans l'organisation du trajet partagé et des phases de voyage traversées par les usagers. Les descriptions des expériences ont souligné 7 phases quasi-systématiquement décrites, allant de la phase de recherche en ligne du trajet à la phase post-covoiturage durant laquelle l'utilisateur dépose l'avis en ligne sur le site BlaBlaCar. Ces 7 phases ont été utilisées pour construire les CEV mais leur mise en évidence et l'identification de leur durée respective constituent en soi un résultat intéressant pour notre compréhension du déploiement de l'activité.

1.1) Contenus des 7 phases du covoiturage

Nous décrivons ci-dessous le contenu typique des 7 phases de covoiturage considérées comme des marqueurs séquentiels invariants pour les 25 usagers interrogés :

⁶⁰ Notons dès à présent que 5 usagers (dont 1 conducteur) n'avaient pas de CEV de méfiance dans leur expérience et n'en ont donc pas décrit (Alexia, Antonin, Cyril, Cyrille, Matthias).

- Phase 1 : « **Recherche en ligne** » : cette phase recense tous les micro-événements vécus lorsque (a) le passager lance une requête de covoiturage sur le site BlaBlaCar, lorsqu'il choisit son futur trajet et conducteur, lorsqu'il décide entre plusieurs offres et conditions de voyage disponibles, lorsqu'il paye en ligne pour réserver sa place et enfin lorsqu'il se projette et imagine son trajet, une fois celui-ci réservé ; (b) lorsque le conducteur dépose son annonce de trajet en ligne, remplit les conditions de trajet proposés, sélectionne le mode de réservation des futurs passagers.
- Phase 2 : « **Recherche du lieu de rendez-vous et de l'équipage** » : cette phase recense les activités de l'usager lorsqu'il se rend au lieu de rendez-vous convenu à l'avance avec les autres coéquipiers, qu'il rejoigne ce lieu en voiture, à pied ou en transport en commun, nous sommes attentifs au degré de complexité/facilité rencontré lors de la recherche et l'identification du lieu de rendez-vous et de l'équipage.
- Phase 3 : « **Première rencontre et interaction** » : cette phase recense tous les phénomènes qui ont lieu dès lors que les coéquipiers inconnus se rencontrent physiquement pour la première fois, elle comprend également les premiers moments interactionnels liant les usagers entre eux. Généralement, nous avons considéré l'empan temporel de cette phase depuis le moment où les coéquipiers se saluent jusqu'au moment où ils s'installent dans le véhicule, incluant l'activité de choix des places dans le véhicule.
- Phase 4 : « **Première partie de trajet** » : cette phase recense les activités qui ont lieu durant la première partie de trajet, c'est-à-dire jusqu'à la pause. Il se peut que durant cette première partie de trajet, aucune action ou interaction ne se produise, cependant, l'usager aura tout de même un vécu expérientiel associé à cette phase.
- Phase 5 : « **Pause** » : cette phase recense les micro-événements qui ont lieu lorsque le conducteur et/ou les passagers décident d'organiser une pause durant leur trajet partagé. Cette phase inclut si elle intervient juste avant, le moment de la négociation de la pause, la pause en elle-même et s'arrête une fois que les usagers sont tous remontés dans le véhicule et repartent en direction de la destination finale. Si aucune pause n'est prévue durant le covoiturage décrit et si l'interviewé ne souhaite pas commenter l'absence de pause, cette phase sera laissée vide dans la chronique d'expérience vécue concernée.
- Phase 6 : « **Seconde partie de trajet** » : cette phase regroupe les activités qui ont lieu juste après la réalisation de la pause ou bien durant la seconde moitié de trajet si l'équipage n'a pas fait de pause. Nous recensons dans cette phase tous les micro-événements qui se déroulent juste avant la fin du trajet. Elle ne contient donc pas les moments de négociation du lieu d'arrivée.
- Phase 7 : « **Dépose, salutations, post-trajet** » : cette phase contient les moments de fin de trajet, à partir de la négociation (si négociation il y a) du lieu d'arrivée, jusqu'au moment post-trajet, lorsque les coéquipiers évaluent la qualité de leur expérience de covoiturage via la rédaction d'avis en ligne⁶¹ (parfois plusieurs semaines après le covoiturage), en passant par le moment des salutations entre coéquipiers.

1.2) Durées respectives des 7 phases de covoiturage

Les observations participantes menées en observateur masqué lors de 10 covoitages BlaBlaCar (démarche méthodologique des Observations Participantes présentées au chapitre 6) nous permettent de renseigner l'étalement temporel approximatif de ces 7 phases de covoiturage. Evidemment, chaque

⁶¹ Pour plusieurs raisons, nous avons choisi de ne pas constituer une huitième phase avec celle du post-trajet qui propose aux usagers de rédiger un avis en ligne : cette phase concerne principalement les passagers, elle est rarement effectuée, les usagers expriment peu de choses à ce sujet.

CEV est unique et ces repères sont donnés à titre indicatif, ils permettent simplement de comprendre l'organisation typique locale des covoiturages.

Les trajets (de confiance, de méfiance, mixtes) choisis et décrits par les usagers ont une durée moyenne de 2 h 30. Les trajets partagés relient fréquemment deux centres urbains (Paris-Province ou Province-Province), la pause s'effectuant en général sur les aires d'autoroute.

Les résultats des CEV situeront à chaque fois les sources de confiance et la dynamique des sentiments en fonction des phases de covoiturage traversées par les usagers.

2) Sources de confiance/méfiance et confort/inconfort émotionnel

Les résultats issus de l'analyse des 84 CEV seront structurés comme suit :

- Dans un premier temps, il s'agira de comprendre et de présenter la **diversité des sources de confiance et de méfiance interpersonnelle**.
- Dans un second temps, nous détaillerons la **dynamique de construction des sentiments de confiance/méfiance**, les variations et cas de ruptures de confiance seront illustrés par quelques exemples de chroniques d'expériences vécues.
- Dans un troisième temps, nous verrons les **autres éléments qui favorisent l'expérience d'un covoiturage de confiance et de méfiance (= facteurs d'adhésion)**. Nous étudierons la composition précise des chroniques de confiance et de méfiance.
- Dans un quatrième temps, nous prendrons un peu de recul et soulignerons les **effets à long terme** qu'ont pu avoir certaines expériences négatives de covoiturage sur l'expérience de covoiturage plus globale des usagers.
- Enfin, dans un cinquième temps, nous observerons les **particularités individuelles** des sources et des dynamiques de confiance/méfiance décrites par les usagers interrogés.

2.1) Diversité des sources de confiance directe et indirecte

Cette partie présente un exemple de CEV de confiance de Lucile au cours de laquelle apparaissent divers micro-événements, teintés de sentiments de confiance/méfiance, de confort émotionnel que nous décrivons suivant le déroulement séquentiel du covoiturage vécu. Une synthèse des sources de confiance extraites des 34 CEV de confiance figure en fin de partie.

2.1.1) CEV de confiance de Lucile « Partage de bonbons, de show, de rires, de recettes au sein d'un équipage soudé »



Profil de Lucile : Lucile est une passagère de 24 ans, habitant en province, réalisant ses études à Paris, elle covoiture fréquemment et a un statut d'ambassadeur BlaBlaCar grâce à ses 16 trajets et à son investissement particulier dans le remplissage des avis en ligne. En covoiturage, ses motivations sont économiques et relationnelles, elle espère toujours pouvoir échanger avec chacun des coéquipiers sur tous les sujets possibles, rire et partager des bons plans sur ses villes de départ et d'arrivée. Les risques qu'elle perçoit principalement sont d'ordres relationnels (celui de se retrouver face à un conducteur agressif, machiste ou sans sujet de discussion), organisationnels (le risque d'attendre un conducteur pendant une heure dehors dans le froid) et sécuritaires (celui d'être conduite par un « fou

du volant »). Mais ses motivations à rencontrer et à apprendre de l'autre inconnu dépassent largement ses risques perçus et vécus.

Contexte de trajet : Lucile prévoit de covoiturer pour passer un weekend « détente » en famille dans sa région d'origine, à Clermont-Ferrand (trajet Paris – Clermont-Ferrand). Elle se dit « contente de rentrer » et dans de « bonnes dispositions » pour covoiturer. Elle n'a pas cherché à faire le trajet par d'autres moyens que le covoiturage car elle connaît les prix élevés des billets de train.

La CEV détaillée est présentée en Annexe 12

P1 : Recherche en ligne [Confiance] : Une semaine avant le trajet, Lucile recherche son covoiturage en ligne sur le site BlaBlaCar. Elle identifie « rapidement » un conducteur dont les lieux de départ et d'arrivée, ainsi que l'horaire correspondent à ses besoins. Elle remarque que ce conducteur a approximativement le même âge qu'elle (« *je le sens bien ! j'lui faisais direct plus confiance* »), puis distingue les caractéristiques du **véhicule** affiché (« *c'était un modèle qui me paraissait sécurisant, grosse bagnole, il peut rien arriver quoi, solide et sécurité au top* »). Enfin, le **prénom** du conducteur « Nicolas » comme son petit cousin (« *c'était des familiarités en plus, pour moi, c'était un prénom familial et je me suis dit « un point en plus pour que j'le choisisse !* »). Elle relève que ce conducteur ne présente pas de photo mais aborde tout de même sereinement son trajet grâce aux 3 informations recueillies plus tôt (« *c'est bon zen, le covoit va être cool* »).

P2 : Recherche du lieu de rendez-vous et de l'équipage [Confiance] : Lorsqu'elle se rend au lieu de rendez-vous, Lucile **retrouve une passagère** avec qui elle avait déjà covoituré. Cette **bonne surprise** l'a rassurée quant au déroulement à venir du trajet, elle intégrait un covoiturage dont toutes les dimensions ne seraient pas inconnues (« *rassurée car j'allais faire le trajet avec quelqu'un de connu, au moins une personne !* »).

P3 : Première rencontre et interaction [Confiance] : Lorsqu'elle rencontre pour la première fois les covoitureurs (qui sont en couple), Lucile remarque leur **attitude positive** et leur « **bonne présentation vestimentaire** ». Ces derniers la préviennent d'un **changement de véhicule** et expliquent les raisons techniques, cela n'a pas inquiété Lucile qui souligne leur démarche honnête et franche : « *y'a un souci d'honnêteté dans son accueil* ». Ensuite, les **questions d'ouverture** posées par le conducteur mettent Lucile en confiance, elle le juge « *investi* », « *prévenant* ». Cette première rencontre la met à l'aise, sans « *surprise, pas de décalage, c'était comme j'avais imaginé* ».

P4 : Première partie de trajet [Confiance + Inconfort] : Une fois le trajet commencé, après 10 minutes d'échanges sur des thématiques consensuelles (safe topic⁶²) tels que la météo, le lieu de départ, les conditions de circulation, le temps de trajet, etc., le conducteur **partage** ensuite des **bonbons**, soutenu par son amie qui adresse de **larges sourires** aux passagers situés à l'arrière. Lucile raconte « *ils m'ont vraiment mis à l'aise* ». Puis, Lucile décide de **raconter sur un ton humoristique** son dernier trajet catastrophique de covoiturage, qu'elle a fait en commun avec la passagère de nouveau à ses côtés. Elle raconte qu'elle a fait le « *show* » et qu'ils ont tous ri « *comme des tordus* », d'un « *rire de bon cœur, qui vient des tripes* ». Lucile décrit ce moment d'échanges comme un « *point culminant, harmonie complète* » entre inconnus. Avant d'être finalement tiraillée par son « *éthique* »

⁶² Les « safe topic » (notion proposée par Goffman, 1974) renvoient aux sujets de conversation « sans risque », proposés entre interactants qui ne souhaitent pas s'engager dans des débats existentiels sur la politique, la religion, etc. ; nous développerons ce thème dans le Chapitre 10 portant sur les phénomènes interactionnels entre covoitureurs.

personnelle » qui l'a faite réfléchir sur son droit à se moquer aussi ouvertement du conducteur précédent.

P5 : Pause [Confiance] : Le conducteur propose de faire une **pause à mi trajet**. Cette décision est appréciée par Lucile qui interprète cela comme un signe d'attention, de responsabilité du conducteur envers ses hôtes. Elle s'est sentie en « totale confiance » (« *je me suis encore plus laissée aller, totale confiance* »). Lorsque tous les coéquipiers se sont retrouvés durant cette pause, Lucile décrit que dans les **attitudes et les postures, tous étaient proches** les uns des autres, ce qui aurait permis à un regard extérieur de les identifier comme un **vrai groupe** (« *on était proches, on marchait tous ensemble* »).

P6 : Seconde partie de trajet [Confiance] : Lorsqu'ils ont regagné le véhicule, Lucile raconte qu'elle a souhaité donner le code du trajet au conducteur (visant à débloquer le paiement du voyage pour le conducteur) afin de manifester la confiance qu'elle avait envers lui, attendant d'ordinaire la fin du voyage pour donner ce code (« *une manière de le rassurer lui, et de lui montrer que j'ai confiance, et que c'est cool* »). Puis, elle décrit qu'elle a ensuite continué son « **show** » et qu'ils ont **partagé** de nouveaux **rires joyeux**, dans une **ambiance bienveillante**, à propos de recettes de cuisine par exemple (« *c'était le rire joyeux, bienveillant, ça mettait en confiance* »). Elle dit même avoir été, via ses anecdotes partagées : « *dans le don (...) je n'avais plus peur de passer pour une débile ou autre* ».

P7 : Dépose, salutations, post-trajet [Confort] : En fin de trajet, le conducteur a proposé à Lucile une **invitation** dans son restaurant. Au-delà de la confiance constituée et maintenue tout au long de ce trajet, elle a ressenti de la sympathie pour ce couple de conducteurs. Elle décrit avoir été « *touchée... et ouais, y'a eu de la sympathie, de la sympathie profonde pour ces gens* ». Lucile et la passagère déjà rencontrée ont poursuivi la **fin du trajet en métro** ensemble. L'avis laissé par Lucile était positif mais pas personnalisé « *j'avais cette pudeur, de pas raconter notre vie non plus (...) 'super trajets, super personnes' un truc comme ça* ». Elle n'a pas reçu d'avis de la part du conducteur.

Conclusion : Cette CEV de confiance de Lucile décrit une expérience de covoiturage particulièrement positive. Dans toutes les phases traversées, de nombreux micro-moments de confiance, de sympathie et plus généralement de confort émotionnel ont été vécus par Lucile. Les expressions employées par cette passagère sont fortes et décrivent une confiance quasi-viscérale, elle explique avoir été « *dans le don* », avoir « *ri de bon cœur* », « *ça vient des tripes* ». La construction de cette confiance interpersonnelle avec son conducteur et ses coéquipiers s'est basée surtout sur l'évaluation de la bienveillance du conducteur et de son amie (grand sourire, bonne présentation, bonne attitude, elle n'est pas jugée, partage de fous rires), du tact relationnel employé par chacun, du degré d'ouverture et de l'engagement manifesté envers les coéquipiers (partage d'anecdotes, elle peut raconter ses histoires, discussions entre tous les passagers, invitation au restaurant, partage de la table lors de la pause), des compétences de conduite et de respect du code de la route du conducteur (il décide de faire une pause à mi trajet). Pour consolider cette confiance, nous relevons que le partage des interactions, des sucreries, des rires, des bons plans, des regards, confèrent à renforcer les liens entre les coéquipiers membres du même groupe harmonieux selon Lucile. Notons enfin que malgré un changement de dernière minute de véhicule effectué par le conducteur (lequel s'en est excusé, permettant à Lucile de le juger « *honnête* »), Lucile n'a pas eu de surprise négative par rapport à ce qu'elle avait projeté sur ce covoiturage. Avec du recul sur son expérience, Lucile analyse que ce trajet constitue un souvenir particulièrement positif car elle dit avoir été également dans une position : « *hyper favorable ! Et quelque part aussi c'était valorisant de faire rire les autres, c'était agréable à la fin de trajet, parce que je voyais que ma compagnie était bien appréciée quoi !* ».

2.1.2) Les 6 piliers de la confiance en covoiturage planifié

Pour synthétiser les différentes sources de confiance identifiées dans nos 34⁶³ CEV de confiance, nous nous sommes appuyés sur les travaux de Shockley-Zalabak & al. (2011) et leur modèle des « 5 piliers de la confiance : Compétence, Fiabilité, Franchise et Honnêteté, Bienveillance, Identification à l'autre » (présenté en Chapitre 4). Le traitement de nos données a nécessité la recherche et l'ajout d'une nouvelle dimension que nous avons nommée : « **tact relationnel - ouverture et engagement vers l'autre** ».

Les **6 piliers de la confiance** sont détaillés grâce aux sources précises issues de l'analyse qualitative et quantitative des 34 CEV étudiées. Il s'agit de présenter une hiérarchisation des piliers de confiance les plus fréquemment mobilisés par les individus (quantification), mais également de rendre compte des sources plus « micro » qui constituent ces piliers de confiance pour conserver l'analyse qualitative des données.

Chaque tableau détaille un pilier de la confiance, synthétise la comptabilisation des sous-catégories de sources de confiance exprimées par les usagers dans le cadre de leur trajet positif. A chaque fois, nous ferons le **lien entre les sources de confiance identifiées et les catégories de risques** perçus/vécus qu'elles permettent de diminuer.

1) Le pilier de la confiance prioritairement considéré par les 25 usagers du covoiturage est celui que nous avons nommé « **tact relationnel – ouverture et engagement vers l'autre** ». Nous le définissons comme la capacité d'un individu à être ouvert, dans une attitude positive et enthousiaste, disposé à écouter, à converser, à partager avec l'autre, dans un engagement mesuré, c'est-à-dire sans l'embarrasser. Par « engagement », nous entendons le « *maintien d'une certaine attention intellectuelle et affective, une certaine mobilisation de ses ressources psychologiques* » pour l'objet officiel de l'interaction (Goffman, 1963, p. 270). Nous différencions cette catégorie de celle de « bienveillance » car l'individu qui montre un certain tact relationnel, est engagé dans la relation à l'autre, mais il se protège aussi de l'autre et teste le cadre de la relation mise en place. Pour cette dimension, il ne s'agit pas de se soucier du bien-être de l'autre. Ci-dessous, en voici les composantes :

Tact relationnel – ouverture et engagement vers l'autre (55)	
Sous-catégories	Exemples
Discussions mesurées entre coéquipiers : 18	- Echanges sur les expériences de voyage respectives - Echanges autour de sujets insolites, de lieux de soirée inattendus - Ont échangé sur la musique
Rires, blagues, chants entre coéquipiers : 15	- Ont chanté tous ensemble dans le véhicule - Rient des mêmes sujets, beaucoup de connivences - Rire du collectif tout entier (covoitureur)
Passagers souriants : 8	- Passager souriant à son arrivée - Photos des passagères souriantes, du même âge que lui (covoitureur)
Signes de convivialité (bise, jambes allongées, sac sur le siège) : 8	- Peut étendre ses jambes sur le tableau de bord comme dans sa propre voiture - Se font tous la bise - Bonne première impression lors du serrage de main

Cette ouverture et cet engagement envers l'autre permettent de diminuer les différentes **catégories de risques relationnels** perçus par les usagers.

⁶³ Ce travail de catégorisation des sources de la confiance aurait pu être réalisé sur les 84 CEV (de confiance, de méfiance, mixtes) mais nous avons considéré plus pertinents de focaliser l'analyse sur les 34 CEV de confiance qui concentrent davantage de sentiments de confiance en situation de covoiturage jugées particulièrement positifs par les sujets.

2) La **bienveillance** des coéquipiers les uns envers les autres constitue le second pilier de confiance le plus évalué par les usagers en situation de covoiturage. Par bienveillance, nous entendons la disposition particulièrement favorable et aidante à l'égard de quelqu'un, l'action verbale ou comportementale qui prend en compte les besoins de l'autre, l'accompagne vers un état plus confortable et plus en confiance.

Bienveillance des coéquipiers les uns envers les autres (37)	
Sous-catégories	Exemples
Conducteur ou passager compréhensif ⁶⁴ : 16	<ul style="list-style-type: none"> - Conducteur gentil dans ses paroles - Conducteur pacifique, qui peut tout entendre, tout recevoir de la part des passagers - Partage de sandwich à la pause - Conductrice gentille qui questionne comme une « petite maman » - Conducteur dit qu'il comprend la fatigue des passagers
Conducteur cadre les conditions du voyage : 11	<ul style="list-style-type: none"> - Conducteur parle dès le début et oriente les conversations - Conducteur présente et récapitule les conditions du trajet - Conducteur a présenté les deux possibilités : de parler ou bien de ne pas parler ou bien de travailler, etc. - Conducteur dit qu'il comprend la fatigue des passagers - Donne l'autorisation de manger dans le véhicule
Relations amicales : 10	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiance ressemble à un anniversaire de copain de 18 ans car beaucoup de rires - Blagues échangées comme entre amis (conducteur) <p>Facilités par la présence d'un membre de la famille dans le covoiturage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présence de son ami dans le véhicule - Conducteur réserve un accueil chaleureux - Voyager avec sa fille facilite les échanges si les passagers sont des habitués (conducteur)
Conducteur fait un détour pour le passager : 4	

Cette bienveillance affichée et démontrée de l'autre inconnu permet de diminuer les différentes **catégories de risques relationnels** perçus par les usagers.

3) La **fiabilité** du conducteur et des conditions de voyage proposées constitue le troisième pilier de confiance le plus souvent évalué par les usagers du covoiturage. La fiabilité renvoie au respect des engagements conclus mutuellement. La particularité du covoiturage réside dans le fait que l'activité se co-construit autour d'informations disponibles sur le conducteur et sur le voyage, affichées sur le site BlaBlaCar et autour d'engagements conclus en présentiel une fois que les coéquipiers se rencontrent. Des chartes d'usages existent et sont disponibles en ligne mais peu d'usagers en prennent connaissance avant de covoiturer, préférant éprouver directement en situation les particularités de leur rencontre.

Fiabilité du conducteur et des conditions de voyage proposées (25)	
Sous-catégories	Exemples
Bonne organisation prévue du trajet par le conducteur : 12	<ul style="list-style-type: none"> - Itinéraire bien préparé - Conducteur répond aux messages - Conducteur envoie des messages de confirmation du trajet ou appelle - Conducteur respecte les temps de pause conseillés - Conducteur dépose à un endroit satisfaisant
Attitude affichée du conducteur (ce que l'on sait en amont de la rencontre) : 7	<ul style="list-style-type: none"> - Contact téléphonique souriant, rassurant, attitude sûr de lui - Conducteur à l'heure - Bonne présentation physique du conducteur - Conducteur est avec sa copine donc rassurée
Caractéristiques affichées du véhicule : 6	<ul style="list-style-type: none"> - Voiture familiale - Modèle de voiture de marque sécurisante capable d'amortir les chocs

⁶⁴ Fait penser au concept d'« écoute bienveillante » de Rogers : la personne écoutée se sent mise en valeur, sera plus motivée et fera confiance à celui qui l'écoute.

	- Véhicule capable d'amortir les chocs
[Pour le conducteur] Ambiance conviviale conforme à l'image du covoiturage : 4	- Pause agréable pour les échanges et la sécurité - Passagers qui entretiennent la discussion - Conversation s'autoalimente sans besoin de relancer

Ici, la fiabilité du conducteur et des conditions de voyage proposées permettent aux usagers de diminuer les **risques de type organisationnels et liés au véhicule et au placement**.

4) Les compétences de conduite constituent un autre pilier important de la confiance (peu de différence observée dans la priorisation entre les 3 derniers piliers de confiance décrits ci-après). Les compétences de conduite renvoient ici aux normes établies par le code de la route, à la subjectivité concernant la prudence adoptée au volant, et à la réputation de la conduite affichée sur le profil en ligne du conducteur.

Compétences de conduite (23)	
Sous-catégories de sources de confiance	Exemples de sources de confiance exprimées par les conducteurs et passagers
Conduite prudente et fluide : 18	- Bonne conduite du conducteur prudent (ne colle pas, double prudemment, respecte limitation) - Conducteur non novice en covoiturage (plus de 5-6 trajets réalisés) - Covoitureurs avec enfant donc conduite plus prudente - Vieux conducteur donc conduite expérimentée - Conducteur policier, conduite sécuritaire - A bien conduit pour sortir de sa place exigüe
Avis, âge, étoiles, indicateurs de bonne conduite : 5	- Conducteur au profil BlaBlaCar confirmé, 5 étoiles, commentaires positifs sur discussion et style de conduite - Conductrice qui a un profil à 4 étoiles notamment avec sa conduite - Beaucoup d'avis sur sa conduite

Les compétences de conduite du conducteur permettent de diminuer les **risques de type sécurité routière et style de conduite**.

5) L'identification à l'autre est ensuite un autre pilier de confiance évalué par les usagers du covoiturage. Dans le prolongement de la bienveillance, les usagers observent si l'autre inconnu partage des signes distinctifs communs qui vont permettre d'élaborer ensemble une communauté réunie autour de ces marques.

Identification à l'autre (21)	
Sous-catégories de sources de confiance	Exemples de sources de confiance exprimées par les conducteurs et passagers
Préoccupations et hobbies communs : 9	- Echantent sur leurs hobbies communs - Echantent sur les mêmes étapes de leur vie intime - Echantent sur les mêmes étapes de leur vie professionnelle - Echantent sur leurs angoisses communes
Lieu d'origine / parcours commun : 4	- Echantent sur leur ville d'origine - Echantent sur leurs formations communes
Age commun : 4	
Ami en commun : 2	
Prénom en commun : 2	

A nouveau, l'identification à l'autre permet aux usagers de diminuer les **risques relationnels**.

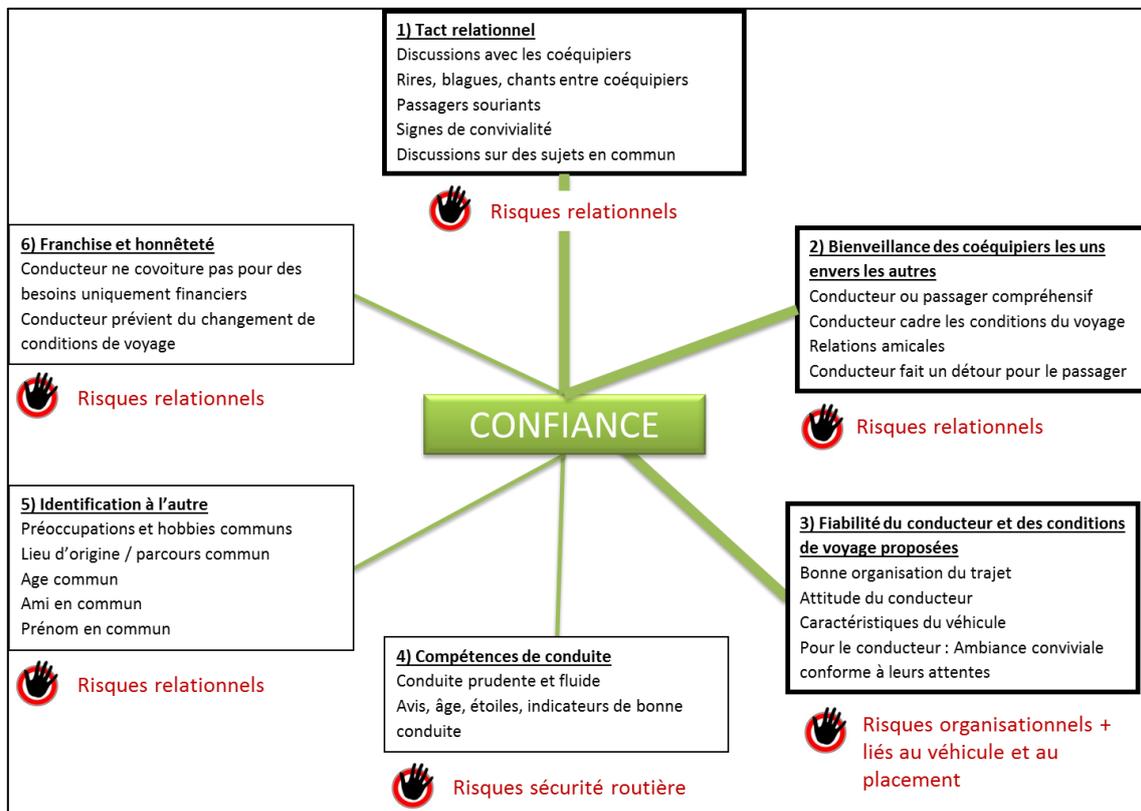
6) La franchise et l'honnêteté sont évaluées de manière plus minime et renvoient à la transparence de l'autre. Une des hypothèses de sous-mobilisation de ce pilier de confiance est que dans le cadre de relations éphémères entre inconnus, le temps alloué est trop court pour appréhender la franchise et l'honnêteté de l'autre (« possibilité de tout se dire sur le domaine qui les lie », autre définition de la franchise et de l'honnêteté qui semble ici difficile à appliquer).

Franchise et honnêteté (5)	
Sous-catégories de sources de confiance	Exemples de sources de confiance exprimées par les conducteurs et passagers
Conducteur ne covoiture pas pour des besoins uniquement financiers : 3	
Conducteur prévient du changement de conditions de voyage (changement de véhicule le jour J) : 2	

La franchise et l'honnêteté du conducteur et de sa démarche rassurent les usagers quant aux **risques relationnels** éventuellement perçus.

2.1.3) Synthèse des piliers de la confiance et liens avec les catégories de risques diminués

Le schéma qui suit (Figure 4) synthétise les sources de confiance explicitées par les usagers ayant vécu des expériences de covoiturage de confiance. Dans le même temps, nous établissons les liens avec les catégories de risques diminués.



Légende :

- Encadrés en noir : piliers et sources de confiance
- Traits verts plus épais : 3 piliers de confiance les plus fréquemment évalués pour construire un sentiment de confiance
- En rouge : les catégories de risques diminués par les différents piliers de la confiance

Figure 4. Synthèse des sources de confiance issues de l'analyse de 34 CEV de confiance et liens avec les catégories de risques liés.

Mayer & al. (1995) indiquaient que lors de la mise en place d'une relation, l'intégrité est évaluée en tout premier lieu, suivie de la bienveillance. Les usagers du covoiturage contredisent ce présupposé

théorique, les nombreuses CEV montrent à quel point l'ordre d'évaluation des sources de confiance est variable.

2.2) Diversité des sources de méfiance directe et indirecte

Cette partie présente un exemple de CEV de méfiance de Mathilda. Un covoiturage ponctué de nombreux sentiments de méfiance et d'inconfort émotionnel. Une synthèse des sources de méfiance issue de l'analyse des 32 CEV de méfiance est ensuite proposée.

2.2.1) CEV de méfiance de Mathilda « Pick-up aux vitres teintées, conducteur sombre et partage imposé de ses problèmes intimes »



CEV de méfiance de Mathilda : Mathilda est étudiante en Master 2, âgée de 24 ans, elle a une expérience de 18 covoitages, un statut d'ambassadeur BlaBlaCar. Ses motivations sont d'ordre économique, elle a une préférence affirmée pour le train, et quand elle covoiture elle préfère être conductrice plutôt que passagère. Pour cette expérience de méfiance, Mathilda était passagère.

Contexte de trajet : Mathilda cherchait une solution de mobilité peu coûteuse pour partir de chez son amie en région Lyonnaise et regagner son lieu d'étude à Paris. Elle a recherché un trajet à la « dernière minute », pour un départ en semaine (Jeudi) et les offres disponibles sur le site BlaBlaCar étaient peu nombreuses. En amont, elle a vérifié les tarifs de train qui se sont révélés trop onéreux et ont confirmé son obligation de choisir le covoiturage.

L'Annexe 13 présente le détail de la CEV de méfiance de Mathilda.

P1 : Recherche en ligne [Mixte + Méfiance] : Son départ souhaité était en semaine, un jeudi, l'offre était limitée. Parmi les offres proposées, une seule correspond à son jour et horaire de départ. Le conducteur affiché ne présente pas de photo, pas d'avis positif ou négatif. Elle décrit qu'à cet instant : *« j'étais pas flippée, mais pas rassurée non plus, dans l'attente plutôt de me dire comment ça va se passer ce trajet... »*. Elle a choisi ce trajet et ce conducteur car il n'y avait pas d'autres disponibilités et que le tarif était bas. Elle dit ne pas avoir été attentive aux autres indicateurs disponibles (prénom, voiture). Elle s'étonne en entretien de cette attention moins soutenue que d'ordinaire et tente de l'expliquer par un manque de choix et de temps : *« je sais pas j'ai pas trop fait attention, et pourtant les fois d'avant j'ai fait plus attention... je sais pas !! moins le choix et moins le temps ici sûrement »*. Elle décrit être au moment de sa réservation dégoûtée d'avoir dû choisir ce trajet mais démunie car sans autre option disponible : *« sur le moment j'étais un peu dég' de devoir prendre ça mais j'étais démunie, j'avais pas de choix ! »*. A l'issue de sa réservation, elle échange par téléphone avec le conducteur pour préciser le lieu de départ. Elle ne prête pas attention à la voix du conducteur et n'exprime pas d'émotion particulière à l'issue de cet échange. Après avoir raccroché, elle se remet à penser aux conditions de réservation de son trajet et appréhende de plus en plus son conducteur inconnu : *« je me rappelle pas m'être dit « chouette ça va être cool et tout », c'est petit à petit en l'attendant, quand je repensais au fait que j'avais rien, pas de photo, pas d'infos, petit à petit c'était : « putain, j'espère qu'il est pas chelou », j'ai rien sur lui !! »*.

P2 : Recherche du lieu de rendez-vous et de l'équipage [Méfiance] : Lorsqu'elle est arrivée sur les lieux du rendez-vous, Mathilda a vu arriver un pick-up aux vitres teintées noires. Loin de s'imaginer un tel véhicule, elle a été surprise puis mal à l'aise par ce type de véhicule, pour les a priori que cela a activé chez elle : *« j'étais un peu surprise par le type de voiture qu'il avait je m'attendais pas à ça (...)*

mais là j'ai eu des énormes a priori quoi... le pick-up noir avec les vitres teintées (...) je me suis pas du tout sentie à l'aise ». Un sentiment de méfiance l'envahit lorsqu'elle focalise sur un élément précis de la voiture, les vitres teintées : « *Les vitres teintées mais pourquoi faire ??? Qui c'est ce taré ??? Qu'est-ce qu'il a à cacher ??? C'était vraiment hyper louche* ».

P3 : Première rencontre et interaction [Méfiance] : Puis, lorsque le conducteur descend du véhicule pour accueillir Mathilda, il lui semble d'apparence physique négligée et d'attitude fermée (« *pas bien coiffé, déprimé, fatigué, pas avenant (...) c'est trop bizarre et le gars il avait les cheveux un peu longs, pas très bien coiffés, fin :: il était, en fait il faisait un peu négligé, et il faisait fatigué et euh :: tout déprimé (...) habillé très sombre, il avait les cheveux sombres, il avait des cernes (...) pas du tout le visage illuminé quoi !! Ouais, il semblait un peu ramolli par la vie* »). Sa première impression a été négative et rapidement, elle ne s'est pas sentie à l'aise. Puis, elle s'est rappelée les conditions du trajet et l'absence de passagers pour l'accompagner : « *je me suis surtout dit que j'étais toute seule avec lui (...) je me suis vraiment pas sentie à l'aise...* ». Ensuite, plusieurs surprises sont venues ponctuer cette première interaction et la rendre particulièrement méfiante et agacée : le conducteur a rajouté un siège pour elle à la dernière minute (« *j'étais pas prévue quoi, non mais abusé quoi le mec !! Abusé !* »). Elle a ensuite aperçu un chien de garde qui a provoqué chez elle une crainte (« *bon là ça faisait trop !! Vraiment j'ai flippé, bouffée de chaleur et pfff :: ouais puis ça m'a saoulé, je crains les chiens moi, là je contrôlais plus rien, tout arrivait là, non mais j'avais rien demandé moi !!! j'étais coincée !!* »), à tel point qu'elle s'est demandé si la situation vécue était réelle (« *je me demandais si c'était euh réel :: je me demandais un peu où j'étais quoi, j'allais de surprise en surprise...* »). Ici, les sources de méfiance et de crainte de Mathilda sont explicites (apparence physique, attitude, pas prévu de siège, chien de garde), elle décrit son ressenti corporel associé (bouffées de chaleur) et décrit enfin sa sensation d'être « *coincée, sans aucune possibilité de s'échapper* ». Alors que son premier état de méfiance (phase 1) était lié au caractère incertain de l'expérience, la méfiance exprimée dans les phases 2 et 3 est directement liée aux différents risques perçus en situation.

P4 : Première partie de trajet [Mixte + Méfiance] : Lorsqu'elle s'installe à l'avant du véhicule, Mathilda envoie 3 SMS à ses proches en fournissant le numéro du conducteur pour se protéger s'il arrivait un problème (ce mode de coping *centré action* consiste à agir pour diminuer les effets potentiellement négatifs de cette situation stressante : « *j'ai vérifié que j'avais bien envoyé mes messages, fin si jamais il allait se passer quoique ce soit* »). Elle dit s'être remémorée les raisons de ce choix de trajet puis s'être raisonnée pour calmer ses angoisses (mode de coping *centrée émotion* qui lui permet de vivre la situation stressante de manière plus détendue, en prenant du recul) : « *je me suis quand même raisonnée, dis voilà j'envoie les texto au cas où, mais je vais faire en sorte que ça se passe bien...* ». L'usage du portable comme moyen de tracer le danger et d'équiper le soutien est un phénomène intéressant que nous retrouverons chez les usagers du covoiturage dynamique. Le conducteur a cherché à la rassurer quant au chien de garde présent dans le véhicule. En arrière-plan, cela ne l'a pas empêchée de penser que le trajet serait « *lourd* ». Les premiers signes de cette ambiance peu conviviale étaient le conducteur fermé, l'absence de rire, les discussions immédiatement privées et intimes initiées par le conducteur. Elle s'est sentie oppressée par les échanges décidés par le conducteur, qui évoque des sujets pessimistes sur sa femme et la relation à distance qu'il vivait avec elle : « *je sentais que y'avait vraiment des choses pesantes et moi j'étais là à faire la psychologue (...) ça m'oppressait aussi quoi, j'avais pas envie d'être impliquée là-dedans* ». Elle maintient les conversations et est conciliante de façon à ce qu'il reste non-agressif envers elle : « *j'essayais d'être quand même un peu conciliante parce qu'au moins il était pas agressif ou méchant vers moi tu vois...tant que je maintenais ces discussions* ». Elle trouve inapproprié et se méfie que le conducteur, plus âgé qu'elle, se confie aussi librement : « *ce qui m'a fait bizarre et peur à la fois, c'est aussi qu'il*

était quand même plus âgé (...) moi je le connaissais pas quoi !! Fin c'était pas du tout approprié, j'avais des éclairs de lucidité où je me disais, ce mec est un gros perdu !! ». Elle juge ensuite injuste que le conducteur ne s'intéresse pas à elle : *« non il s'est pas trop intéressé à moi, c'était (...) dégueulasse ça ouais, mais bon, c'était difficile d'en placer une après ces accidents de vie à lui »*. Cette intimité et cette présentation étouffante de problèmes personnels constituent du point de vue de Mathilda, une illustration de ce que Goffman (1974) nomme la « *profanation de la face d'autrui* » : s'étendre longuement sur ses difficultés personnelles face à un inconnu (qui plus est d'âge et de sexe différents) est à la fois une auto-profane et une injure faite à autrui.

P5 : Pause [Méfiance] : Le conducteur décide de faire une pause. Mathilda ne souhaitait pas mais elle n'a pas osé le contrarier. Elle a eu peur qu'il la dépose à un endroit inconnu et s'est imaginée un scénario de kidnapping : *« j'ai pas osé lui dire, j'ai eu les boules, j'étais toute seule dans la voiture avec le gros chien derrière (...) j'avais les boules qu'il me dépose à un endroit euh :: et je me suis imaginée qu'il aille autre part, mais sur le moment c'est difficile, je me faisais des films de kidnapping.. pff::* ». Le moment a été difficile à vivre et la peur l'envahissait. *A posteriori*, elle analyse qu'elle aurait dû davantage « rationalise[r] les choses ». Au moment de la pause, Mathilda n'ose pas sortir du véhicule car elle craint qu'il parte sans elle (*« j'avais peur qu'il parte sans moi »*).

P6 : Seconde partie de trajet [Inconfort ; Mixte] : Après la pause, lors de la seconde partie de trajet, Mathilda n'a plus appréhendé son conducteur de la même manière. La reprise de la discussion a été plus « calme », Mathilda s'est dit qu'il n'était « pas froid avec [elle] ». Elle n'avait plus peur mais restait mal à l'aise dans cette situation surprenante (*« je m'attendais vraiment pas à ça euh :: son déversement de vie perso »*).

P7 : Dépose, salutations, post-trajet [Confort ; Mixte] : La fin du trajet a été plus positive car le conducteur a fait un effort pour l'approcher de chez elle (*« il m'a bien poussé, quasiment dans le centre-ville quoi, il s'était garé et ça c'était sympa quoi, j'avais apprécié »*). Ce signe d'ouverture et d'implication ne modifie pas pour autant son appréciation générale concernant le trajet dit « de méfiance ». Lorsqu'elle salue le conducteur et part du véhicule, elle dit ne pas s'être « éternisée » et « n'avait pas envie de retourner avec lui ». Elle n'a pas osé rédiger d'avis négatif : *« j'avais pas non plus de raison particulière pour mettre un avis négatif, j'avais rien à dire sur sa conduite, non là c'était carrément personnel, c'était lui-même le problème, le personnage qu'il était et ça j'ai pas osé critiqué ça »*. Elle estime alors que la méfiance relationnelle, développée suite à une intimité imposée, à une ambiance lourde et à un excès de tact relationnel, sans comportement agressif ou sans geste déplacé, ne justifie pas l'écriture d'un jugement négatif en ligne. La charte d'usage BlaBlaCar ne statue pas sur ce point, laissant les usagers juger seuls sur ce qui constitue (ou non) une critique légitime de l'autre.

Conclusion : Mathilda devait voyager en semaine. Peu d'offres sont disponibles sur le site, elle réserve un trajet avec un conducteur dont elle ignore la photo, la voiture, le descriptif de trajet, les hobbies, etc. Après avoir réservé, Mathilda n'est « pas rassurée » vis-à-vis des nombreuses incertitudes et risques potentiels qui l'attendent. Une fois arrivée sur le lieu de rendez-vous, elle est surprise par le véhicule pick-up noir aux vitres teintées du conducteur qui vient la chercher. Elle se méfie ensuite de l'apparence du conducteur, de son attitude, de son tact relationnel et de sa bienveillance. Cette méfiance et cette peur ont été accentuées du fait de la configuration de l'équipage : elle était seule passagère, en présence d'un chien de garde qu'elle n'avait pas imaginé. Mathilda a très mal vécu les phases 4, 5, 6 du trajet, elle dit avoir été « opprimée », impliquée contre son gré dans une discussion très personnelle et lourde. Elle trouve injuste que les échanges soient uniquement tournés vers le conducteur mais sa stratégie de coping visait à maintenir la discussion pour éviter un comportement

déviant (agressivité par exemple). Elle a tenté de faire face à ces risques relationnels, par des actions (envoi de sms à ses proches), par un travail intérieur (tente de se « raisonner », tente de « relativiser »). La pause a ravivé sa méfiance, elle a imaginé une scène de kidnapping. En fin de trajet, les discussions ont été plus calmes et le conducteur a arrangé Mathilda pour le lieu de dépose. Malgré ce signe d'ouverture apprécié, Mathilda ne révisé pas son jugement sur son expérience passée. Hantée par l'idée que ce genre de covoiturage se reproduise, Mathilda a mis en place une stratégie de recherche en ligne pour ses réservation futures : elle évite désormais de voyager seule pour ne pas être totalement démunie dans une situation *a priori* sans issue.

2.2.2) Les 6 piliers de la méfiance en covoiturage planifié

L'analyse des 32 CEV de méfiance décrites par les 25 usagers du covoiturage interrogés nous permet de quantifier et de catégoriser les diverses sources de méfiance, mais aussi de faire les liens avec les catégories de risques concrétisés. Toujours à partir du modèle enrichi de Shockley-Zalabak & al. (2011), nous montrons ci-dessous comment la méfiance survient, après l'évaluation négative d'un ou de plusieurs des 6 piliers de la confiance.

1) Ce qui conduit le plus fréquemment les usagers à être méfiants, c'est l'évaluation d'un défaut ou d'un excès de « tact relationnel – ouverture et engagement vers l'autre » comme présenté plus haut. Lorsque l'autre n'est pas ouvert, disposé, enclin à accueillir et à s'engager dans une relation avec l'autre ou bien au contraire lorsqu'il le contraint à partager une relation trop intime et le met dans une situation embarrassante, il y a évaluation d'un « **défaut ou excès de tact relationnel – ouverture et engagement vers l'autre** ». Plusieurs sous-catégories constituent ce pilier.

Défaut ou excès de tact relationnel – ouverture et engagement vers l'autre (42)	
Sous-catégories	Exemples
Attitude peu avenante des conducteurs ou passagers : 15	<ul style="list-style-type: none"> - Covoitreur à l'allure négligée, pas bien coiffé, apparence physique sombre, pas le visage illuminé - Gros chien dans la voiture - Conducteur froid dans son accueil - Passager sentait l'alcool, la drogue, parle de manière confuse - Deux passagers qui ont une forte odeur de tabac (conducteur) - Passager à l'attitude étrange, crâne rasé, l'air sévère (conducteur)
Pas de discussion entre coéquipiers : 13	<ul style="list-style-type: none"> - Ne discutent pas dans le véhicule - Climat de tension dans le véhicule car longs silences - Seule à devoir converser avec le conducteur - Conducteur ne répond pas à ses questions - Passagers dorment au bout de 10 km sans parler (conducteur) - Passagers s'isolent et regardent un film dans la voiture (conducteur)
Conducteur force à entrer/partager son intimité avec le passager : 9	<ul style="list-style-type: none"> - Conducteur au téléphone et raconte des choses privées devant ses passagers - Conducteur entame un tutoiement rapide - Conducteur lourd par ses remarques verbales envers les femmes - Conducteur parle fort, essaie trop de mettre à l'aise, « grande gueule » - Conducteur parle de sa vie privée et la passagère doit faire sa psychologue
Négociations forcées ou absence de négociation entre les coéquipiers : 7	<ul style="list-style-type: none"> - Insister pour arriver à un lieu de dépôt précis - Conducteur met la musique sans demander l'accord des passagers - N'a pas choisi sa place dans le véhicule - Désaccord dans les discussions politiques - Deux passagers se disputent dans leurs conversations (conducteur)

Le défaut ou l'excès de tact relationnel, de manque d'ouverture et d'engagement envers l'autre, contribue à l'émergence de **risques perçus de type relationnels**.

2) Le **manque de bienveillance**, la malveillance du conducteur et/ou des passagers est le second pilier de méfiance le plus fréquemment observé dans les CEV de méfiance des 25 usagers interrogés.

Manque de bienveillance, malveillance du conducteur et des passagers (26)	
Sous-catégories	Exemples
Conducteur tendu, désagréable, ne se préoccupe pas de ses passagers : 19	<ul style="list-style-type: none"> - Conducteur pas du tout à l'écoute des passagers - Comportement agressif du conducteur envers les autres usagers de la route - Echange sms insultant entre conducteur/passager - Conducteur refuse de faire une pause malgré les douleurs aux jambes - Conducteur n'a pas prévu de siège - Se retrouver seul à la pause - Passager qui parle de manière agressive (conducteur)
Conducteur ne plie pas son cadre de trajet : 4	<ul style="list-style-type: none"> - Conducteur ne veut pas attendre les autres passagers - Conducteur refuse de répondre à son souhait de diminution de vitesse - Conducteur arrive en retard sans s'excuser
Réception d'un avis négatif : 3	- En mettant un avis négatif, le passager se fait insulter et menacer

Le manque de bienveillance contribue à l'émergence de **risques relationnels** également.

3) Le manque de compétences de conduite est un autre pilier de construction de méfiance fréquemment observé. Il concerne uniquement les conducteurs. Il est intéressant de noter que si les risques sécuritaires ne sont pas les risques les plus perçus par les usagers (apparaissent en 3^{ème} position sur 4), un défaut de compétences de conduite s'avère en revanche être un important catalyseur dans la construction de la méfiance.

Manque de compétences de conduite (24)	
Sous-catégories	Exemples
Conduite trop rapide, agressive et imprudente : 19	<ul style="list-style-type: none"> - Vitesse de conduite trop élevée - 2 systèmes de détection de vitesse dans le véhicule, comportement hors-la-loi - Coups de volant, vitesse, distances de sécurité non respectées - Se fait flasher - Conducteur conduit sans les mains
Conducteur est en situation de multi-activité : 2	- Conducteur fume, écrit des messages, conduit avec ses genoux
Ne portent pas de ceinture de sécurité : 2	

Le manque de compétences de conduite contribue à l'émergence de **risques liés à la sécurité routière**.

4) Un autre pilier de la méfiance est le manque de fiabilité (organisationnelle, liée au véhicule) observé par les usagers.

Manque de fiabilité (20)	
Sous-catégories	Exemples
Organisation imprécise du conducteur : 6	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de confirmation du voyage par message du conducteur - Conducteur n'a pas de portable donc impossibilité de le joindre - Conducteur fait plusieurs arrêts imprévus
Manque de fiabilité du véhicule : 5	<ul style="list-style-type: none"> - Voyant du véhicule qui s'allume - Mauvaise surprise du véhicule ancien, inconfortable, sans puissance - Voyage en véhicule baissé
Défaut de présence du conducteur/passager au rendez-vous : 5	<ul style="list-style-type: none"> - Retard du conducteur - Annulation du trajet à la dernière minute - Conducteur arrive en retard au lieu de rendez-vous - Retard du passager (conducteur)
Imprécisions des lieux de rencontre/dépôt et itinéraire emprunté : 3	<ul style="list-style-type: none"> - Lieu de départ indiqué par le conducteur est très imprécis - Conducteur a donné rendez-vous dans un lieu totalement inconnu en dehors de la ville - Itinéraire inconnu
Système de paiement en ligne BlaBlaCar : 1	

Le manque de fiabilité concernant l'organisation ou le véhicule du conducteur renforce le ressenti de **risques organisationnels et liés au véhicule et au placement**.

5) Puis, le **défaut d'identification à l'autre**, du fait d'un décalage relationnel/lié au véhicule, entraîne la construction d'un sentiment de méfiance.

Défaut d'identification à l'autre (15)	
Sous-catégories	Exemples
Ambiance et discussion en décalage : 6	<ul style="list-style-type: none"> - Conducteur dont le langage est en décalage social par rapport à celui du passager - Ambiance gênante, ne sait pas quoi dire aux autres passagers - Pausés vécues comme gênantes et embarrassantes - Conducteur raconte trop de blagues et ne supporte pas les blancs - Pas les mêmes sujets de discussion que les passagers (conducteur) - Passager qui raconte des choses inintéressantes (conducteur)
Véhicule contraire aux attentes : 2	<ul style="list-style-type: none"> - Voiture ostentatoire du conducteur - Mauvaise surprise du pick-up aux vitres teintées
Décalages ethniques : 2	<ul style="list-style-type: none"> - Les conducteurs et passagères sont toutes hollandaises - Voyage avec des turcs à la musique forte
Décalages dans les apparences : 2	<ul style="list-style-type: none"> - Photo du conducteur laisse présager une personne pas fun, « BCBG » - Conducteur a un look extravagant, bizarre, hurluberlu, expansif
Passager seul avec un homme : 2	
Passager/conducteur qui n'a pas le même âge : 1	

Le défaut d'identification à l'autre participe à la perception de **risques relationnels**.

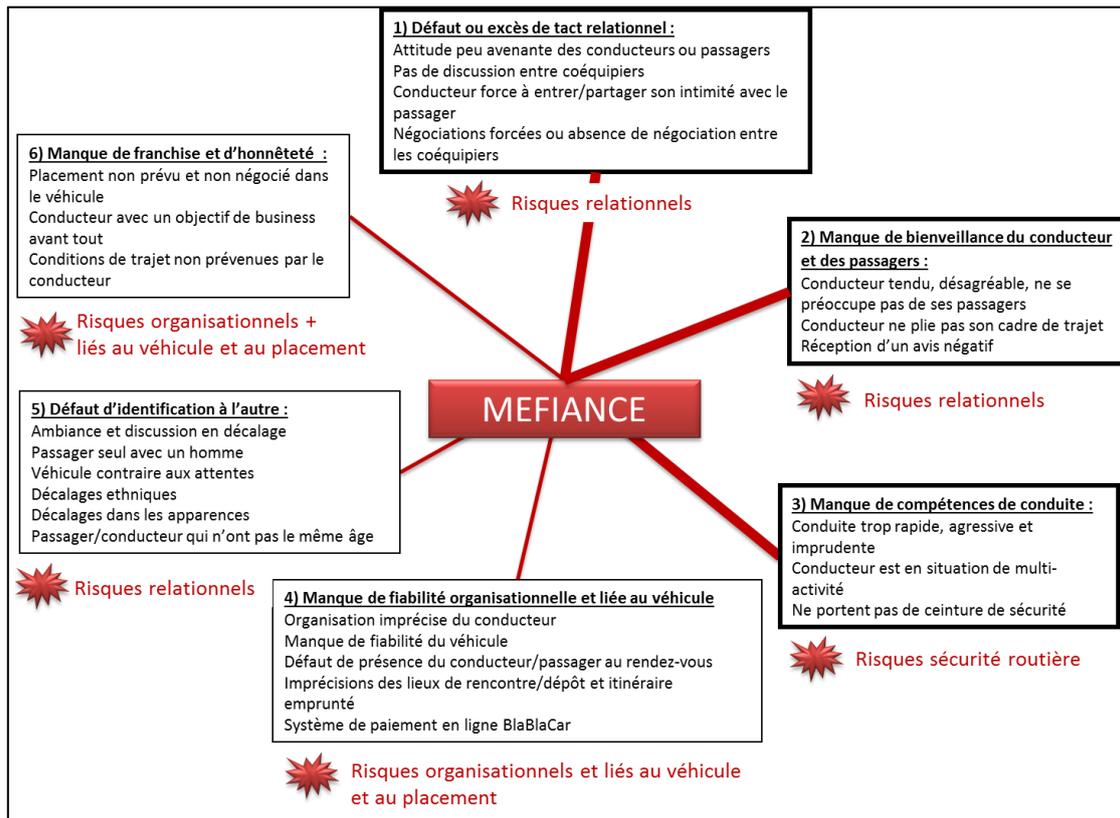
6) Enfin, le pilier de la **franchise et de l'honnêteté** de l'autre inconnu est plus fréquemment mal évalué que bien évalué, car il est davantage cité en source de méfiance qu'en source de confiance.

Manque de franchise et d'honnêteté (14)	
Sous-catégories	Exemples
Placement non prévu et non négocié dans le véhicule : 4	<ul style="list-style-type: none"> - Placé à l'arrière du véhicule, sans négociation - Promiscuité à l'arrière du véhicule - Conducteur installe des sièges supplémentaires pour augmenter ses capacités de transport - Conducteur oblige à porter les bagages sur ses genoux
Conducteur avec un objectif de business avant tout : 8	<ul style="list-style-type: none"> - Conducteur accepte 4 passagers pour rentabiliser son trajet - Conducteur emprunte les routes nationales alors que ce n'était pas prévu - Conducteur s'arrête pour chercher des passagers supplémentaires - Conducteur a une logique orientée <i>business</i> - Conducteur jugé hypocrite dans l'énonciation de ses motivations - Avant même d'être arrivé, le conducteur presse les passagers de régler le trajet
Conditions de trajet non prévues par le conducteur : 2	<ul style="list-style-type: none"> - Tromperie car croyait avoir une conductrice, a finalement eu un conducteur - Dans le covoiturage : présence de 3 enfants sans être prévenu

Enfin, le manque de franchise et d'honnêteté de l'autre inconnu participe à la construction de **risques relationnels** principalement.

2.2.3) Les 6 piliers de la méfiance en covoiturage planifié

Le schéma qui suit (Figure 5) synthétise les sources de méfiance explicitées par les usagers ayant vécu des expériences de covoiturage de méfiance. Dans le même temps, nous établissons les liens avec les catégories de risques ressentis.



Légende :

- Encadrés en noir : piliers et sources de méfiance
- Traits rouges plus épais : 3 piliers de méfiance les plus fréquemment cités par les usagers
- En rouge : les catégories de risques ressentis face à ces sources de méfiance

Figure 5. Synthèse des sources de méfiance issues de l'analyse de 32 CEV de méfiance et liens avec les catégories de risques décrits.

2.3) Cas particuliers des CEV mixtes

Les CEV « mixtes » des usagers sont constituées de descriptions d'expériences jugées ni de confiance, ni de méfiance par les usagers. Les résultats ne détaillent pas les CEV mixtes car les expériences traitent moins explicitement de confiance ou de méfiance, ce sont des trajets qui ont peu marqué les usagers, l'expérience de partage social s'est transformée en service classique de transport type train, ce qui a ni plu/ni déplu aux usagers dans les contextes traversés. En revanche, nous nous sommes assurés que les sources de confiance et de méfiance contenues dans ces CEV mixtes recoupaient bien les sources précédemment synthétisées à partir des analyses des CEV de confiance et de méfiance. Nous avons noté que les sentiments dits « neutres » pouvaient renvoyer : à la négation d'émotion négative et donc à l'anticipation d'un risque perçu ; à un moment questionné en entretien, que l'interviewé décrit mais qui n'est pas apparu saillant dans son vécu ; ou encore à un moment que Piette (2013) qualifierait de « *reposité* » (forme de tranquillité dans l'existence, capacité des êtres à ne pas participer totalement à leur situation).

3) Dynamique de construction des sentiments de confiance/méfiance

D'un point de vue empirique, pour accéder aux déploiements des sentiments de confiance/méfiance et comprendre la construction progressive d'un tel sentiment dans une relation entre inconnus, mais

également d'un point de vue théorique, pour préciser les mécanismes de construction de la confiance/méfiance au fil d'une expérience donnée, nous présentons successivement : (a) un exemple résumé d'une CEV de confiance dont les émotions vécues par l'utilisateur varient particulièrement, (b) les proportions de sentiments de confiance/méfiance/mixtes contenus dans la totalité des 84 CEV, (c) les dynamiques de sentiments de confiance/méfiance et les contenus associés, par phase/séquence de trajet.

3.1) Exemple d'une CEV de confiance avec nombreuses variations d'émotions⁶⁵

Nous présentons la chronique d'expérience vécue de confiance de Maïwenn (ingénieur de recherche, 30 ans, statut d'ambassadrice BlaBlaCar, expérience de 30 trajets en covoiturage, en tant que passagère et conductrice). Cette chronique a été choisie pour illustrer la dynamique de la confiance car bien qu'évalué positivement par Maïwenn, ce trajet retrace d'importantes variations de la confiance, qui méritent d'être observées de plus près (le détail de la CEV est présentée en Annexe 14, comme il s'agit d'étudier les variations de la confiance/méfiance plutôt que l'expression précise de ces sentiments, nous résumons le contenu des verbatims retenus).

P1 : Recherche en ligne : Maïwenn est enthousiaste de faire ce covoiturage car elle part en vacances [Confort]. Elle trouve un trajet et un conducteur qui lui correspondent, le rendez-vous lui semble éloigné et le nombre de passagers ayant réservé est important, pour son confort elle imagine un trajet « *potentiellement chiant* » [Mixte]. Elle lit rapidement les avis positifs du conducteur et est tranquilisée, en particulier parce que la musique est dite de qualité [Confiance].

P2 : Recherche lieu de rendez-vous et de l'équipage : non commentée.

P3 : Première rencontre et interaction : En arrivant au lieu de rendez-vous, elle repère l'une des passagères, qu'elle juge « *bourgeoise* », elle formule un *a priori* négatif à propos de l'ambiance du trajet à venir (ne va pas être fun) [Méfiance]. Puis, en saluant les passagères, elle révisé son jugement, elles les trouvent « *mignonnes* » et « *attachantes* » [Confiance]. En revanche, le conducteur lui semble « *kéké* », elle craint qu'il soit « *idiot* » du fait de son apparence frimeuse et de son attitude « *de commercial speed à la parisienne* » [Méfiance].

P4 : Première partie du trajet : Le début du trajet se passe avec peu d'échange, elle lance une première question pour donner un rythme à la conversation [Mixte]. Elle ne trouve pas de point commun avec le conducteur et trouve l'une des passagères [Confiance]. Les discussions peinent à rebondir, elle décide alors de s'investir pour les maintenir [Inconfort]. Elle a ensuite plusieurs moments de frayeurs à cause du conducteur qui écrit des sms en conduisant. Elle a ensuite été choquée à cause d'une des passagères qui n'a pas attaché sa ceinture. Elle repense à son accident de voiture face à ces comportements déviants en voiture [Méfiance]. Elle commence à converser avec la passagère située à l'avant et trouve de nombreux points communs avec elle (valeurs, philosophie de vie) [Confiance].

P5 : Pause : non commentée.

⁶⁵ Dans les CEV, nous avons positionné chaque micro-événement relaté par l'interviewé à la suite les uns des autres, la présentation des sentiments de confiance/méfiance associée est séquentielle. Nous avons donc considéré que dans un même moment, un individu ne peut pas être à la fois confiant et méfiant, ce qui est vrai lorsque l'on parle d'une même dimension (par exemple : confiance dans la relation avec l'autre), mais ce qui est faux lorsque l'on considère la confiance à un niveau plus général (qu'elle contient par exemple : la confiance dans la relation, dans le service, dans la conduite, etc.).

P6 : Seconde partie de trajet : Ils ont ensuite échangé sur leurs musiques favorites, elle a retrouvé de nouveaux points communs avec la passagère. S'est dit qu'elle était en train de vivre un moment de vie simple, agréable, elle peut rester naturelle et débattre d'idées citoyennes, elle se trouve en harmonie avec sa vie [**Confiance**].

P7 : Dépose, salutations, post-trajet : Lorsqu'elle est arrivée à destination, elle salue les passagers en leur faisant la bise [**Confiance**]. Maïwenn aurait souhaité laisser un avis négatif pour les SMS au volant du conducteur mais elle n'a pas osé, de peur des représailles [**Méfiance**]. A finalement laissé un avis positif pour témoigner du trajet non menaçant et à plusieurs reprises plaisant et satisfaisant [**Confiance**], précisant qu'il avait de la bonne musique et que le trajet fut « sympa » [**Confort**].

Pour faciliter notre appréhension du processus de construction/déconstruction de la confiance et donc de la dynamique de la confiance dans cette expérience de Maïwenn, voici la modélisation graphique que l'on pourrait faire de ce trajet de confiance, à rebondissements émotionnels (Figure 6) :

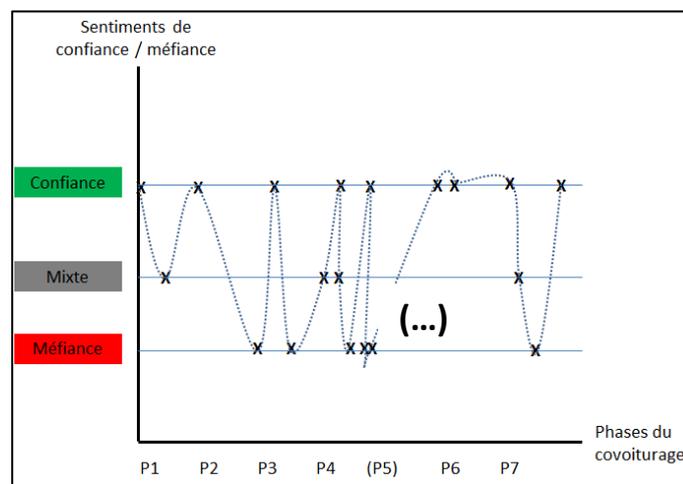


Figure 6. Modélisation de la dynamique de confiance, lors de la CEV de confiance de Maïwenn.

La modélisation graphique de ses émotions offre une autre perspective à notre compréhension du trajet car de « P1 » à « P7 », on peut y lire les nombreuses fluctuations des sentiments de confiance/méfiance/mixtes tout au long d'un trajet pourtant globalement jugé « de confiance » par Maïwenn⁶⁶. Grâce à la technique d'entretien d'explicitation, la représentation de ce vécu peut être finement découpée et analysée, de manière **séquentielle** (nous faisons figurer les micro-événements vécus tout au long du trajet, dans leur ordre temporel avec des espacements non réguliers entre les micro-événements). Ce schéma ne discerne pas cependant les formes de confiance directe/indirecte et (relationnelle, organisationnelle, sécuritaire, etc. décrites par l'interviewée, il suffit pour cela de se reporter aux verbatims. Un entretien semi-directif non resituant, n'aurait certainement pas permis un accès aussi fin de l'expérience vécue de l'utilisateur, nous en serions restés au stade d'évaluation globale à l'expérience dite « de confiance », avec éventuellement un accès à quelques fluctuations générales.

Ce qui nous intéresse, c'est de pouvoir caractériser précisément le sentiment de confiance. Dans le cas de la CEV de Maïwenn, le sentiment de confiance :

⁶⁶ Nous posons l'hypothèse explicative suivante : dans le cas d'une expérience vécue tantôt négative ou positive, le dernier moment de cette expérience, s'il est positif, parviendra à « faire oublier » les émotions négatives précédentes, au point de faire qualifier cette expérience de « confiance » par Maïwenn.

- Ne s'est pas installé rapidement, il a fallu plusieurs évaluations itératives de la bienveillance, de l'ouverture et de l'engagement des coéquipiers pendant toute la première moitié de trajet ;
- A été amenuisé par l'expression de sentiment mixtes ou de méfiance concernant d'autres dimensions du trajet, cette CEV de confiance apparaît ainsi beaucoup moins positive que les autres CEV de confiance décrites par Maiwenn ;
- Est moins détaillé en fin de trajet (phases 6 et 7) du fait des micro-événements positifs arrivés à Maiwenn, elle se concentre pour décrire ce qui lui a davantage déplu ;
- Ne s'installe pas une fois pour toute, en fonction des aléas de la situation et des moyens disponibles pour y faire face, la méfiance s'installe et contraint le déploiement de l'expérience (et même parfois la pérennité de l'activité).

Nous n'avons pas modélisé toutes les CEV avec ce type de représentation graphique car :

- Toutes les descriptions de trajet ne détaillent pas aussi précisément le contenu des 7 phases du covoiturage, l'addition de ces modélisations ne serait donc pas homogène ; certaines phases se trouvant non-commentées
- Si l'on souhaitait obtenir un « pattern » illustrant le processus de construction de la confiance, nous devrions faire la somme des 84 modélisations graphiques, ce qui à notre sens brouillerait la clarté du message et en particulier la visée de quantification que nous cherchons ici pour comprendre dans quelle proportion la confiance laisse place à la méfiance (et vice-versa).

Afin de comprendre dans quelle mesure les CEV décrites par les usagers varient dans leur contenu émotionnel (même s'ils disent qu'il s'agit globalement d'un trajet en confiance ou en méfiance), la partie suivante identifie les pourcentages de confiance/méfiance/confort/inconfort émotionnel contenu dans chaque type de CEV.

3.2) Pourcentages de sentiments de confiance/méfiance/mixtes dans les 84 CEV

Pour rendre compte des variations des sentiments positifs et négatifs (de confiance/méfiance directe, indirecte et de confort/inconfort émotionnel/mixte) au cours d'un même trajet, les 84 CEV ont été mises à plat, puis nous avons comptabilisé le nombre de micro-événements⁶⁷ teintés de ces différents sentiments. L'histogramme présenté ci-dessous (Figure 7) en rend compte.

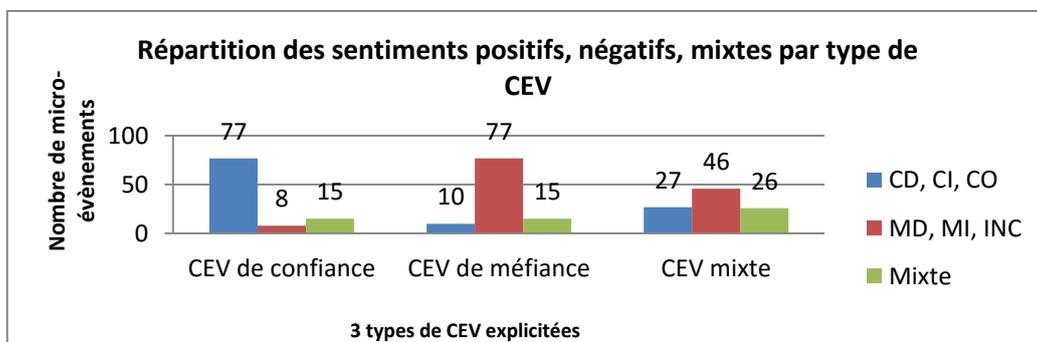


Figure 7. Répartition des sentiments positifs, négatifs, mixtes par type de CEV.

⁶⁷ Pour rappel, par « micro-événement » nous entendons 1 colonne dans la CEV, un moment du trajet que l'utilisateur nous a décrit et qui contient l'expression d'un sentiment de confiance/méfiance (directe/indirecte), mixte.

D'un point de vue théorique, cette figure permet de souligner le caractère non-linéaire et composite de la confiance et de la méfiance. La confiance/méfiance interpersonnelle en covoiturage n'est donc jamais « totale » au sens où elle ne couvre pas toutes les dimensions du trajet sur toute la longueur de l'expérience.

D'un point de vue méthodologique, ce graphique met en avant l'intérêt de l'entretien d'explicitation (qui vise à faire décrire à l'interviewé tous les micro-événements et le déroulé chronologique de son vécu) car sans une telle approche, l'usager aurait affirmé sans détailler que son trajet était « de confiance » mais nous aurions été incapables de deviner les « dessous » de cette confiance et les méandres de son expérience, et de la même façon, nous n'aurions pu accéder à la diversité des sources de confiance/méfiance qui la compose.

Notons enfin que dans le cas des CEV de confiance/méfiance/mixtes des conducteurs, les variations de confiance et de méfiance sont beaucoup moins nombreuses que dans le cas des passagers. Nous faisons l'hypothèse que cela est lié au nombre de risques perçus moins importants des conducteurs et à leur rôle spécifique dans le trajet. Ils se disent globalement « maîtres du voyage » et de ses caractéristiques organisationnelles, sécuritaires et parfois relationnelles. Ainsi, nous pourrions dire qu'ils ont un statut « supérieur » (car moins risqué) à celui des passagers, facilitant leur processus de construction de confiance. Kramer & Tyler (1996) soulignent également que dans une relation hiérarchique marquée entre un professeur et ses étudiants, ces derniers passent plus de temps à ruminer et à évaluer les sources de confiance disponibles que leur professeur. Cela n'exclut pas le fait que certains conducteurs aient vécu des covoiturations de méfiance particulièrement forts.

3.3) Particularités de la dynamique et des contenus des CEV de confiance et de méfiance

3.3.1) CEV de confiance

Nous synthétisons différentes particularités intéressantes concernant la dynamique d'installation de la confiance durant les trajets de covoiturage. Tout d'abord, nous voyons qu'aucune phase n'échappe forcément à la construction d'un sentiment de méfiance. Pour faire face aux risques perçus, aux situations délicates et stressantes, les usagers mettent en place un des modes de coping suivants : *centré action* lorsque l'individu agit directement à la source du problème (envoie un message pour prévenir ses proches, se retire catégoriquement de la conversation, s'adresse directement à l'interlocuteur pour demander l'arrêt de telle action) et *centré émotion* lorsque l'individu fait un travail sur lui-même, prend du recul sur la situation vécue, relativise sur le moment à vivre (se parle à lui-même, souffle et se force à se détendre) et transforme ses émotions. Ensuite, nous notons que seules 3 CEV de confiance sur 34 présentent une phase 1 de méfiance, cela souligne donc l'importance d'une recherche de trajet satisfaisante. Cinq CEV sur 34 se terminent par un sentiment mixte, causé par la fin du trajet et de la relation engagée. Enfin, aucune des 34 CEV de confiance ne décrit un trajet de confiance vécu en retrait, sans participation aux échanges, en dormant, etc. Le tact relationnel et l'ouverture mesurée à l'autre sont systématiques dans les CEV de confiances rapportées.

3.3.2) CEV de méfiance

Dans les 32 CEV de méfiance observées, l'acte de covoiturer était décidé comme d'ordinaire et pour les mêmes raisons qu'évoquées dans le cadre des CEV de confiance. L'état initial du passager ne semble pas orienter particulièrement un trajet vers une expérience de méfiance. Les CEV de méfiance débutent généralement par une phase 1 de recherche en ligne peu rassurante pour les usagers. Ils

perçoivent un conducteur aux avis négatifs, un véhicule ancien, une imprécision de l'annonce, etc. comme autant d'indices de complications voire de risques à venir. Seules 3 CEV de méfiance sur 32 débutent par un sentiment mixte et non de méfiance. Le passager se résout à observer et évaluer les autres dimensions de l'activité pour se rassurer, par des modes de coping centrés action et émotion. Lorsque la méfiance s'installe à l'égard d'un équipier, il devient difficile de construire une confiance tant que les risques perçus restent saillants. Enfin, en phase 7, les usagers souhaitent écrire un avis négatif et le poster sur le site BlaBlaCar mais très peu osent, de peur des représailles.

3.3.3) Effets des CEV de méfiance sur l'expérience de covoiturage plus globale des usagers

Nous nous intéressons à l'impact des CEV de méfiance sur les individus à un moment donné de leur expérience mais aussi à plus long terme, pour comprendre la manière dont elles peuvent impacter le reste de leur pratique. A partir de la catégorisation des 8 niveaux d'impact d'une expérience émotionnelle négative et l'identification des besoins de régulation associés de Rimé (2005, 2007), nous décrivons les **besoins socio-affectifs, cognitifs et d'action** retrouvés dans nos données. Pour les expériences de méfiance, on peut observer 4 types d'impacts sur l'individu :

- **Impact sur la motivation.** Il s'agit d'une frustration liée aux buts non atteints (voyager en étant serein, que le trajet passe vite, que la relation soit enrichissante, etc). L'individu doit abandonner ses buts et réorganiser sa hiérarchie de motivations (besoins cognitifs) (se retire des conversations et passe le trajet en dehors du groupe).
- **Impact phénoménal / émotionnel.** Il peut prendre la forme de détresse, peur, colère, déception, gêne dans le cas du covoiturage. Il peut susciter d'importants besoins sociaux pour trouver l'apaisement, le réconfort, la proximité ainsi que l'aide concrète dont il a besoin (besoins socio-affectifs et besoins d'action) certains passagers ayant vécu une situation de méfiance en parlent à leurs proches, témoignent dans d'autres covoiturage, demandent conseils à leur parents pour savoir comment agir, etc..
- **Impact cognitif.** En raison d'attentes déçues, l'événement émotionnel va modifier les représentations de la réalité de la personne et de la pratique. Surmonter cet impact requiert une modification des schémas et l'intégration de nouvelles informations (besoins cognitifs). Cela passe souvent par la prise de recul, la révision des attentes et des motivations à covoiturer.
- **Impact sur la capacité d'action.** Les buts frustrés entraînent un sentiment de vulnérabilité qui lui-même engendre une réduction (temporaire) de la capacité à réagir. Afin de récupérer, la personne doit restaurer son sentiment de maîtrise et de contrôle en mettant en place des actions (elle doit par exemple s'exercer à d'autres manières de procéder pour réserver ses trajets de covoiturage).
- **Impact sur la mémoire.** La mémoire émotionnelle est activée par l'association de nombreux indices. Si l'évaluation de la mémoire activée est la même qu'une évaluation initiale, les mêmes émotions sont déclenchées. Pour dépasser cela, un recadrage cognitif et une réévaluation sont nécessaires (besoins cognitifs) (un trajet qui s'est particulièrement bien passé pour l'individu aide parfois à diminuer la mémoire émotionnelle négative par rapport à la pratique).

Nous avons observé les **effets de ces CEV de méfiance sur les expériences plus globales** des usagers du covoiturage. Après avoir vécu plusieurs expériences de covoiturage de méfiance, **5 usagers ont**

arrêté leur pratique du covoiturage depuis plus d'un an (soit **20%** de notre panel de 25 usagers), exprimant :

- une **déception** à l'égard du service : 1 passager est déçu de réserver et payer un trajet avec un inconnu sans pouvoir échanger et s'arranger par téléphone avec lui, ce parcours utilisateur « réserver – payer – téléphoner » ne lui convenait pas, il a arrêté de covoiturer sur BlaBlaCar et s'est inscrit sur une autre plateforme qui met en contact directement les usagers sans payer en ligne (covoiturage-libre) ;
- une **peur** à retenter un appariement en ligne et un trajet partagé avec un inconnu : 2 autres usagers ont arrêté de covoiturer suite à la répétition de trajets de méfiance, où la menace était relationnelle, avec des situations de drague ou de conversations intimes gênantes ;
- une **lassitude et un agacement à covoiturer** : l'obligation implicite de devoir nouer des relations interpersonnelles jugées « trop superficielles », à maintenir les conversations, à répéter toujours les mêmes topics correspondent à des efforts devenus insurmontables pour 2 usagers.

Plusieurs des catégories d'impacts cités précédemment ont donc touché ces 5 usagers, sans qu'ils puissent combler leurs besoins socio-affectifs, cognitifs et d'action les encourageant à covoiturer à nouveau⁶⁸.

Nous pouvons également mentionner que d'autres usagers sont concernés par ces arrêts de la pratique. Un usager a cessé le covoiturage **après une dernière expérience de confiance** car sa situation professionnelle a changé, il possède désormais les moyens de voyager par le train. Trois autres usagers ont abandonné la pratique depuis plus d'un an **après une expérience mixte** de covoiturage. Un ou plusieurs impacts sont restés « non-réparés » et ont entraîné la peur et la lassitude à plus long terme – les usagers décrivent une angoisse à faire face aux silences et à leur manque d'entrain pour converser dans le véhicule, ils décrivent également leur lassitude à se forcer de converser entre inconnus, devenue insupportable au fil des trajets, les sources de l'arrêt de la pratique sont ici essentiellement relationnelles.

Le tableau ci-dessous recense le nombre d'arrêts/pauses/poursuites de la pratique au moment des entretiens passés avec notre panel de 25 usagers.

Statut de la pratique du covoiturage au moment de l'entretien pour les 25 usagers	Dernière expérience de covoiturage en date (au moment de l'entretien)		
	Dernière expérience : CEV de méfiance	Dernière expérience : CEV de confiance	Dernière expérience : CEV mixte
Arrêt	5 usagers (déception, peur, lassitude, agacement)	1 usager (plus besoin)	3 usagers (peur, lassitude)
Pause puis continuation	1 usager	-	1 usager
Continuation	2 usagers	12 usagers	-

⁶⁸ 3 autres usagers continuent de covoiturer **malgré une dernière expérience de méfiance**. 2 usagers ne peuvent voyager autrement qu'en covoiturage le weekend ou pour les vacances et s'obligent à covoiturer malgré leurs réticences, leur budget financier ne leur permettant pas d'agir autrement. Un autre usager met en place un mode de coping centré action, pour pouvoir covoiturer, il se fait désormais accompagner d'un(e) ami(e) pour être rassuré sur le déroulement du trajet et les relations à tisser.

IV. Synthèse du chapitre

L'objectif principal de ce chapitre était d'identifier les sources de confiance/méfiance interpersonnelle et la dynamique de ces sentiments au cours des expériences vécues de covoiturage planifié. Pour y répondre, 25 entretiens d'explicitation ont été menés auprès d'un panel de 25 usagers membres de BlaBlaCar. Une analyse de contenu qualitative inductive nous a conduit à concevoir un outil méthodologique sur-mesure, que nous avons nommé : Chronique d'Expérience Vécues (CEV). 84 CEV ont été modélisées, rendant compte du déploiement séquentiel de chaque trajet jugé plutôt de confiance, de méfiance ou mixtes par les usagers interrogés.

Par comparaisons des CEV entre elles, nous avons identifié 7 phases clés rythmant chaque trajet de covoiturage, nommées : « Recherche en ligne d'un trajet et d'un conducteur », « Recherche du lieu de rendez-vous et de l'équipage », « Première rencontre et interaction », « Première partie de trajet », « Pause », « Seconde partie de trajet » et « Dépose, salutations, post-trajet ». Ces CEV constituent un objet d'analyse méthodologique intéressant. Elles permettent de souligner la succession des micro-événements traversés par les usagers lors de leur expérience de trajet, les moments de confiance/méfiance/émotions annexes associés, les sources de ces émotions et enfin, la variation de celles-ci. Grâce à ces CEV, nous avons pu identifier les 6 piliers de la confiance que les usagers, en situation d'incertitude et/ou de risque perçu, évaluent plus ou moins consciemment : le tact relationnel – l'ouverture et l'engagement vers l'autre, la bienveillance, les compétences de conduite, la fiabilité, l'identification à l'autre, la franchise et l'honnêteté. En fonction du contexte de l'expérience vécue et de son évolution, les usagers recherchent des indices sur l'autre, sur la situation, et par l'observation d'une ou de plusieurs de ces 6 sources de confiance, parviennent à construire un sentiment de confiance. Ils font ainsi face aux risques relationnels, organisationnels, sécuritaires et liés au véhicule soulignés au chapitre précédent. Ce sentiment de confiance apparaît cependant facilement réversible, dès qu'une source de confiance fait défaut ou est évaluée négativement, elle descend à son niveau le plus bas et laisse place à la méfiance. Les CEV, par l'alternance de confiance/méfiance/sentiments mixtes montrent à quel point la confiance peut être un sentiment fragile et non-linéaire. Il arrive également que des micro-événements de méfiance ponctuent un trajet de confiance sans qu'il y ait menace pour la pérennité de la pratique. En revanche, un trajet qui débute par un sentiment de méfiance laisse présager une expérience vécue de méfiance. Dans notre panel d'usagers, ces expériences de méfiance sont à l'origine de 20% d'arrêts de la pratique. Les individus ne veulent plus covoiturer car ils disent craindre des conversations imposées ou au contraire des silences pesants, ils sont lassés de devoir se forcer à préserver la face dans cette situation entre inconnus, ils deviennent déçus du service jugé trop engageant relationnellement. Heureusement, dans l'historique de pratique des usagers interrogés, les expériences positives sont majoritaires et entraînent des souvenirs heureux marquants.

Chapitre 9 :

Etude 2 : Caractérisation de l'activité décisionnelle de recherche en ligne d'un trajet et d'un conducteur et rôle dans le processus de construction de la confiance

Chapitre / Etude	Objectifs et questions de recherche	Méthodologies de recueils	Panels d'utilisateurs
Chapitre 9 / Etude 2	<p>Caractérisation de l'activité décisionnelle de recherche en ligne d'un trajet et d'un conducteur et rôle dans le processus de construction de la confiance</p> <p>QR : Comment se déploie cette activité décisionnelle de recherche en ligne d'un covoiturage et comment participe-t-elle à la construction d'un sentiment de confiance ?</p>	<p>10 Enregistrements vidéo de l'activité de recherche en ligne, via <i>Camtasia</i></p> <p>6 Entretiens d'auto-confrontation « explicitants »</p>	<p>6 usagers BlaBlaCar</p>

Les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) nous mettent de plus en plus fréquemment en contact avec des personnes inconnues pour partager divers services et expériences de vie professionnelle ou quotidienne. Dans le cas des usages partagés, les individus se retrouvent face à des plateformes d'offres et de demandes, distillant diverses informations censées aider à faire des choix et à décider avec qui et comment **s'apparier et s'engager sans risque**. Le chapitre précédent (étude 1-B) nous a permis d'analyser le déroulement et le contenu des expériences vécues des covoitureurs et covoiturés BlaBlaCar, les risques perçus et les dynamiques des sentiments de confiance/méfiance composant ces trajets jugés tantôt de confiance, de méfiance ou mixtes. La première phase de recherche en ligne nommée « **Phase 1 Recherche en ligne** » dans les chroniques d'expériences vécues a été décrite par les passagers comme une **étape « importante » et « clé »** de leur entrée en covoiturage. Elle permet en effet d'**anticiper** certains inconforts, incertitudes et risques perçus. Les entretiens d'explicitation du chapitre précédent, dans leur ambition de faire retracer chronologiquement et finement l'expérience vécue des usagers, nous ont permis d'accéder aux principales étapes de cette activité de recherche en ligne. Les usagers ont décrit comment ils sont globalement parvenus à sélectionner et prioriser certaines offres de conducteurs. Malgré le soin apporté à leur mise en évocation, les questions « resituantes » ou encore l'utilisation d'un questionnaire des micro-événements précédant ou suivant cette activité, nous ne sommes pas parvenus à faire expliciter plus finement cette phase. Plusieurs facteurs peuvent expliquer cette difficulté :

- L'activité de recherche en ligne d'un covoiturage et d'un conducteur est entièrement médiée par l'interface web du site de covoiturage (BlaBlaCar dans le cas de cette étude). Les **informations visuelles sont nombreuses**, la navigation sur le site se fait de manière **très fugace**, par **allers-retours successifs**, parfois **entrecoupés** par plusieurs activités annexes (lecture d'un document, traitement de texte, recherche sur internet). Pour l'utilisateur, sans support de la recherche passée, il est difficile de se remémorer ces micro-étapes de la recherche en ligne et d'explicitier l'activité cognitive, perceptive et/ou émotionnelle qui l'accompagnait à ce moment-là.
- **L'attention est attirée par divers symboles ou indices** (tous très colorés, avec plusieurs niveaux de détails possibles). Parfois, l'attraction visuelle pour ces indices est en lien avec le processus de décision et de choix du voyage ; mais il arrive aussi que l'utilisateur soit attiré par la typicité d'un indice, par simple curiosité ou du fait d'une observation « flottante » de l'offre (belle photo d'un conducteur, prénom d'un conducteur, couleurs des indicateurs sociaux, etc.) sans que cela ait un lien ou intervienne dans le processus de décision. Sans support pour se remémorer le contexte de cette recherche, revenir sur l'explicitation de ces indices discriminants ou non, est une fois de plus, compliqué pour les usagers.
- Les interviewés qui cumulent de nombreux covoiturages et de nombreuses phases de recherches en ligne, par l'agrégation de leurs souvenirs, confondent et entremêlent leurs expériences vécues, le **discours généralisant** est le principal risque encouru.

Pour cette étude, l'enregistrement vidéo de la recherche en ligne des usagers est apparu comme un levier intéressant pour ces 3 freins à l'explicitation.

I. Rappel des objectifs

L'objectif général de cette étude consiste à caractériser l'activité décisionnelle de recherche d'un trajet et d'un conducteur en ligne par un panel de passagers BlaBlaCar sélectionnés pour leurs profils différenciés (âge, expérience, besoins, attentes, risques perçus). Notre propos est en effet de comprendre l'expérience vécue des utilisateurs pendant cette phase de choix en ligne, c'est-à-dire la

manière dont l'activité, y compris le rapport au « monde » sont vécus par l'individu (Cahour & Zouinar, 2013). Nous nous intéressons à nouveau aux flux des pensées, actions, émotions ou sensations qui se produisent pendant l'activité et sont conscientisées soit au cours de l'activité *soit a posteriori*, via un acte de réfléchissement, grâce aux entretiens « resituant » (Cahour & al., 2016). La question de recherche poursuivie est la suivante : Comment se déploie cette activité décisionnelle de recherche en ligne d'un covoiturage et comment participe-t-elle à la construction d'un sentiment de confiance ?

Plus particulièrement, cette étude 2 poursuit **3 sous-objectifs** :

- Nous souhaitons comprendre quels sont les **divers indices**⁶⁹ observés par les passagers lorsqu'ils procèdent à leur activité décisionnelle en ligne ? Ces observations d'indices sont-elles différenciées en fonction des individus, des contextes du trajet à réaliser, des attentes et/ou des risques perçus par ces derniers ? Y-a-t-il des apprentissages qui favorisent l'appréhension de ces différents indices pour optimiser son choix en ligne ?
- Nous voulons ensuite identifier **comment se déploie l'activité décisionnelle** de sélection d'un covoiturage et d'un conducteur jugés « de confiance » sur la plateforme BlaBlaCar, selon **quelle dynamique** et selon **quels mécanismes** de recherche, lecture et sélection ?
- Enfin, de manière plus **transversale**, nous nous interrogerons sur les **liens** qui existent entre les processus décisionnels de recherche en ligne, c'est-à-dire les mécanismes mis en place par les passagers pour choisir un trajet et un conducteur et les incertitudes/risques que ces derniers disent ainsi vouloir anticiper.

II. Méthode

Cette section s'attache à présenter la méthodologie qualitative, basée sur des recueils vidéo de l'activité et sur des entretiens d'auto-confrontation « explicitants » mis en place pour répondre aux objectifs et sous-objectifs présentés plus haut.

1) Enregistrements vidéo de la recherche en ligne et entretiens d'auto-confrontation « explicitants »

1.1) Panel des interviewés

Observer et faire expliciter l'activité décisionnelle de recherche d'un covoiturage implique une certaine intrusion dans l'activité personnelle de l'utilisateur BlaBlaCar. La démarche qualitative nous a contraints à constituer un panel restreint d'utilisateurs mais nous avons tout de même veillé à sélectionner des passagers aux profils diversifiés. Six passagers ont été sélectionnés pour cette étude 2-A (6 passagers⁷⁰; 4 femmes et 2 hommes; de 20 à 52 ans avec moyenne d'âge de 28 ans; aux statuts variés : 1 novice, 1 confirmée, 2 experts, 2 ambassadrices). Deux d'entre eux avaient déjà participé à notre

⁶⁹ Par indice, nous entendons toutes les informations visuelles disponibles sur le site BlaBlaCar, observées par les usagers lors de leur processus de recherche en ligne. Les indices sont par exemple : l'âge du conducteur, la photo du conducteur, l'horaire du départ, le type de réservation proposée, les avis en ligne, etc.

⁷⁰ C'est bien l'activité des passagers, pour l'enjeu qu'elle représente et les nombreuses incertitudes et risques qu'elle soulève, qui nous intéresse ici prioritairement. Nous avons tout de même recueilli le film de l'activité de « dépose d'un trajet en ligne » d'une conductrice et réalisé avec elle un entretien d'auto-confrontation sur la base de ses enregistrements. La singularité de son activité en ligne nous conduit à ne pas inclure cette analyse dans le reste des données, mais nous en parlerons à titre illustratif à la fin de la partie « Résultats étude 2-A ».

étude 1-A-B (passation d'entretiens d'explicitation). Pour ces 2 usagers, certaines informations étaient déjà capitalisées, notamment les informations générales sur leur historique de covoiturage, leurs motivations à covoiturer et leurs risques perçus. Ces 6 passagers ont des approches différentes du covoiturage, considérant la pratique plutôt comme une expérience sociale importante (2 usagers sur 6) ou plutôt comme un service de mobilité classique (4 usagers sur 6). Enfin, une conductrice complète ce panel de 6 passagers. Nous souhaitons également avoir cette vision du conducteur. Son cas sera exposé à la fin des résultats.

1.2) Réalisation des films de l'activité via Camtasia

Cette première phase de recherche en ligne d'un covoiturage est une activité entièrement médiée par l'interface du site de covoiturage BlaBlaCar, depuis le choix des conditions du trajet, des caractéristiques du conducteur et de l'équipage jusqu'au paiement en ligne du trajet. Pour capturer les détails et l'évolution de cette activité à dominante visuelle, le film de l'activité en ligne s'impose. Nous fournissons le **logiciel de capture d'écran dynamique Camtasia**⁷¹ à notre panel de passagers. Nous les formions à l'utilisation du logiciel (déclenchement et arrêt de l'enregistrement) puis leur distribuons la consigne principale : « *Lorsque vous aurez besoin de covoiturer, placez-vous en situation naturelle de recherche d'un trajet, installez-vous et connectez-vous à la plateforme BlaBlaCar comme vous le faites d'habitude, puis déclenchez l'enregistrement Camtasia dès que vous commencez votre navigation sur BlaBlaCar. Poursuivez l'enregistrement jusqu'au moment du paiement en ligne de votre trajet. Si la recherche et la réservation du trajet se font en plusieurs fois, enregistrez toutes ces phases de recherche de façon à ce que le film retrace toute votre activité en ligne. Si des échanges de mails, de sms ou d'appels téléphoniques ont eu lieu parallèlement à cette phase de réservation, enregistrez les sur vos supports mobiles et à l'aide du dictaphone pour les appels* ». Pour des fins pratiques, les usagers nous ont ensuite transmis les films de leur activité sur support USB. On souligne donc que **l'activité enregistrée est naturelle** et entièrement à l'initiative des futurs passagers qui avaient tous un besoin spécifique de covoiturer.

Le logiciel de capture d'écran dynamique *Camtasia* a été utilisé sans défaut par les 6 passagers. Au total, **116 minutes d'enregistrements vidéo Camtasia** ont été recueillies par les 6 usagers BlaBlaCar, pour un total de 10 réservations de covoiturage effectuées (2 passagers ont réservé respectivement 4 et 2 covoiturages).

1.3) Passation des 10 entretiens d'auto-confrontation explicite

Si les 10 enregistrements vidéo précédents nous donnent accès aux observables patents de l'activité de recherche en ligne des 6 passagers, il est nécessaire de les articuler aux descriptions de leurs expériences utilisateurs vécues pour en saisir le sens et en comprendre le déroulement. En effet, tout ce qui est observé sur la page BlaBlaCar, tout ce qui est (ou non) sélectionné en ligne et priorisé mentalement par les passagers filmés, ne l'était pas pour nous, observateurs externes. Pour comprendre le vécu expérimental associé à ces recherches, les réflexions et les sources mêmes des motivations qui les ont poussés à agir en ce sens, des méthodes d'entretiens « resituants » ont été articulées. Nous décidons d'associer deux techniques de recueils de données, l'entretien d'auto-confrontation (Theureau, 2004) et les techniques d'entretien d'explicitation (Vermersch, 1994), aidés par les films de l'activité de recherche en ligne comme support mnésique de l'entretien⁷². L'objectif

⁷¹ Camtasia : logiciel disponible en version d'essai pendant 15 jours sur <http://www.techsmith.fr/camtasia.html>

⁷² Les entretiens d'auto-confrontation et d'explicitation sont traditionnellement utilisés de manière indépendante. Vermersch (1994) insiste d'ailleurs sur le fait de ne pas utiliser de support mnésique, le risque étant de les faire

est toujours d'accéder aux différentes dimensions de l'expérience vécue des usagers et au déploiement de leur activité décisionnelle. Ici, la mise en évocation limite particulièrement le risque de reconstruction et permet de recueillir des données plus proches de l'expérience vécue du sujet. Dix entretiens d'auto-confrontation « explicitant » (Cahour & al., 2016), ont donc été menés auprès des 6 passagers de notre panel. La méthode de passation est exposée ci-après. Les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone et filmés de façon à ce que figurent sur la vidéo de l'entretien : l'interviewé et ses gestes (pointant l'écran d'ordinateur sur lequel défile le film d'activité), l'intervieweur et ses gestes (resituant parfois le moment à expliciter), l'écran de l'ordinateur qui affiche le film de l'activité du sujet. Ce cadrage vidéo (présenté en Figure 8) permettra une analyse plus complète pour laquelle nous pourrons faire corroborer : l'explicitation d'un moment spécifique et les indices visuels que l'interviewé dit avoir observé à ce moment.



Figure 8. Cadrage vidéo de la scène d'entretien d'auto-confrontation.

Plusieurs étapes ont été nécessaires à la passation de ces entretiens d'auto-confrontation « explicitants » :

- Nous avons tout d'abord pris soin de **visionner toutes les séquences filmées** des recherches en ligne ; certains moments particuliers ont été notés de façon à minimiser nos omissions d'explicitation durant l'entretien, nous étions particulièrement attentifs aux : retours en arrière sur les offres et les indices en ligne, hésitations ; pages qui restent bloquées au même point pendant plus de 30 secondes ; actions de la souris sur l'écran qui surligne, clique, joue sur les informations affichées ; ouvertures de plusieurs onglets, le lancement de requêtes parallèles, la comparaison avec d'autres offres en ligne, d'autres sites ; coupures dans l'action de recherche en ligne et les phases de multi-activité (gestion des emails, activité de lecture en parallèle sur d'autres sites, ...) ; verbalisations spontanées faites par le sujet lors de sa recherche (interjections, soupirs, râles).

Pour lever tous ces implicites, l'entretien d'auto-confrontation a respecté ces quelques étapes :

- Nous expliquions tout d'abord l'**objectif général** de notre étude qui était de « comprendre la manière dont ils s'y prenaient pour rechercher et réserver un trajet en ligne ».

- Ensuite, nous **remettions en contexte** chacun des participants de façon à ce qu'ils retrouvent l'environnement dans lequel ils étaient au moment de leur recherche de covoiturage, leurs motivations, attentes et perceptions juste avant de commencer leur recherche (sans activer le film de leur activité, avec les techniques de mise en évocation issues de l'entretien d'explicitation). Nous vérifions que l'interviewé était d'accord pour parler de l'épisode en question (contrat de communication, selon Vermersch, 1994).

sortir de l'évocation. Quelques auteurs, notamment Cahour (pour une revue, voir Cahour, 2012) couplent les deux techniques pour aider le sujet à décrire son expérience vécue. Car en effet, les relances d'entretien d'explicitation favorisent la mise en évocation du sujet.

- Puis, nous faisons dérouler le film de leur activité, à notre initiative ou selon celle du passager interrogé, nous l'arrêtons et le questionnions pour accéder à son point de vue intrinsèque situé, c'est-à-dire à son vécu subjectif du moment, nous permettant de comprendre au-delà des actions entreprises sur le site web, les motivations et les attentes associées à chacune d'entre elles. Aussi, afin de limiter les effets de la désirabilité sociale, nous avons précisé aux participants en début d'entretien que nous ne souhaitons pas évaluer la « qualité ou l'efficacité » de leur processus de recherche en ligne, qu'il n'y avait pas de « bonne façon » de faire, et que les jugements formulés à l'égard de conducteurs lors des choix en ligne, tout comme l'entièreté des données recueillies, étaient entièrement anonymées. Nous n'avons en revanche pas insisté sur les moments qui apparaissaient confus dans le ressouvenir des passagers car il nous semble qu'avec l'appui de la vidéo, le risque de reconstruction de l'activité est amplifié (surtout pour les successions d'actions entreprises, qui sont toutes aussi rapides qu'un clic, une fenêtre descendue, un mot surligné, etc.). Les apports et limites de ce cadrage méthodologique seront débattus dans le Chapitre 14 de discussion.

- Enfin, nous demandions aux passagers interrogés la « typicalité » ou la « **représentativité** » de la recherche en ligne explicitée par rapport aux processus de recherche habituellement menés. Les 6 passagers ont déclaré avoir procédé selon les mêmes mécanismes que précédemment, même si le contexte du passager, ses motivations à voyager, les offres disponibles, etc. diffèrent pour chaque nouvelle recherche. Ainsi, par cette vérification, nous pallions - en partie - la petitesse de l'échantillon de passagers volontaires.

La passation de 10 entretiens d'auto-confrontation « explicitant », avec l'aide de la vidéo comme amorce mnésique, a permis aux passagers d'expliciter les différents types d'indices observés, la dynamique de la recherche, ainsi que les évaluations associées (valences positives, négatives), les incertitudes et risques perçus évités. Au total, la passation des **10 entretiens d'auto-confrontation** a permis le recueil audio et vidéo de **8 heures 20 minutes de verbalisations**.

1.4) Synthèse des données recueillies

Ci-dessous, nous proposons une synthèse des données recueillies auprès de notre panel de 6 passagers (+1 conductrice), dont les caractéristiques individuelles sont également résumées :

6 passagers (+ 1 conductrice)	Caractéristiques individuelles (âge, statut BlaBlaCar, ancienneté, nombre trajet)	Données vidéos Camtasia (durées en minutes)	Délais entre le recueil vidéo et la passation de l'entretien	Données EAC « explicitants » (durées en heures)
Alexandre	26 ans ; Expert ; 5 ans ; 40 trajets	Recherche n°1 : 1min24	2 jours	2h30
		Recherche n°2 : 51 sec		
		Recherche n°3 : 54 sec		
		Recherche n°4 : 1min31		
Alexia*	26 ans ; Confirmée ; 4 ans ; 15 trajets	Recherche n°1 : 33min	1 jour	45min
		Recherche n°2 : 10min		
Lucile*	23 ans ; Ambassadeur ; 3 ans ; 16 trajet	9min24	6 heures (0,4 jour)	50min
Luc	20 ans ; Expert ; 3 ans ;	20min	3 jours	35min

	20 trajets			
Hortense	52 ans ; Débutante ; 1 semaine ; 1 trajet	35min	2 jours	2h
Amanda	26 ans ; Ambassadeur ; 6 ans ; 53 trajets	3min15	4 jours	1h40
<i>Maïwenn (conductrice)</i>	<i>30 ans ; Expert ; 5 ans ; 30 trajets</i>	<i>Dépôt en ligne : 35min</i>	<i>6 jours</i>	<i>40min</i>
Totaux		116 min	2,6 jours	8h20

Légende :

Dans ce tableau, les 2 passagères Alexia et Lucile, notées « * » ont participé aux premières études 1-A et 1-B et ont déjà été interviewés dans le cadre d'entretien d'explicitation. Elles se sont montrées volontaires pour participer à cette étude 2-A, nous avons donc de précieuses informations sur leur parcours de covoiturage et leurs appréhensions de la pratique.

2) Traitement des données

2.1) Analyse des films de l'activité Camtasia

2.1.1) Lecture attentive des données

Le délai moyen entre l'enregistrement vidéo des recherches en ligne et la passation des entretiens d'auto-confrontation est de 2,6 jours (min : 6 heures ; max : 6 jours). Dès réception de la vidéo, nous la visionnions méticuleusement, de façon à comprendre d'un point de vue extérieur :

- la structure générale de la recherche, la longueur de la recherche, la dynamique de la recherche ;
- les changements de rythmes dans la recherche (accélération, pause, arrêt de la recherche).

Nous notons enfin tous les éléments à faire expliciter absolument (les doubles recherches, les hésitations, les retours en arrière, etc.).

C'est également lors de cette lecture attentive des données vidéo que nous nous sommes formés à l'apprentissage des différents indices présents en ligne et à leur disposition sur la page web. Pour une représentation de l'interface BlaBlaCar, l'Annexe 15 détaille une page d'offres apparues après une requête Paris-Rennes et le détail d'une offre de trajet spécifique.

2.1.2) Construction de la structure générale des actions principales

Après avoir intégralement visionné (à plusieurs reprises) ces 10 vidéos de recherche en ligne, nous avons construit pour chaque processus, une structure générale des actions principales effectuées par le passager lors de sa recherche. En fonction de la longueur et de la complexité du processus de recherche en ligne, cette structure générale des actions principales figure sur une ou plusieurs pages.

Avec ce seul support vidéo et la construction de ces structures générales des actions principalement menées par les passagers, nous n'avons pas les moyens de connaître les motivations et évaluations associées. Par les techniques d'explicitation, nous comptons remédier à cette limite.

2.2) Analyse des 10 EAC « explicitants »

2.2.1) Transcription des données

Le traitement des 10 entretiens d'auto-confrontation a suivi différentes étapes : dans un premier temps, les données ont été intégralement retranscrites.

2.2.2) Construction de fiches individuelles modélisant le processus dynamique de recherche d'un trajet en ligne

Dans un second temps, les verbalisations des passagers ont été mises en correspondance avec les actions principales présentées sur les structures générales de recherche en ligne préparées grâce aux données vidéo. La dynamique des processus de recherche en ligne a pu être modélisée sur **10 fiches individuelles** résumant les 10 processus décisionnels des passagers. La complémentarité des données vidéo et des entretiens d'explicitation a permis de constituer ces fiches individuelles et de mettre en relief différentes informations, telles que :

- les **indices / informations** disponibles en ligne observés, priorisés, gardés en mémoire par les passagers ; leurs évaluations et leurs ressentis par rapport à ces indices ; les motivations qui les ont conduits à conserver/rejeter un indice ou une offre de conducteur
- la **dynamique de recherche**, c'est-à-dire la longueur de leur activité décisionnelle, leurs rythmes de réservation, leurs hésitations, les mises en attentes d'offres, etc.

Ci-dessous, un exemple de la structure d'une fiche individuelle modélisant la dynamique du processus de recherche d'un covoiturage et le vécu expérientiel associé du passager Alexandre (Figure 9). L'Annexe 16 fournit un exemple détaillé complet d'une fiche individuelle.

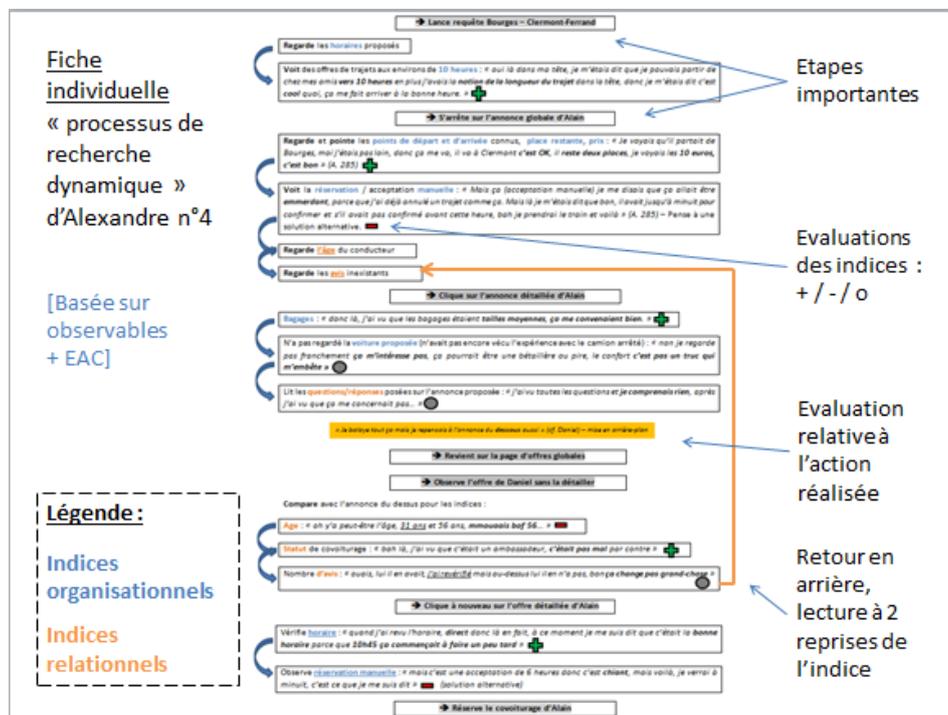


Figure 9. Exemple de la structure d'une fiche individuelle modélisant la dynamique du processus de recherche d'un covoiturage.

2.2.3) Comptabilisation des types d'indices observés et des modes d'observation associés

Dans un troisième temps, pour un report systématique et une comptabilisation de toutes ces informations recueillies (sans la dynamique cette fois-ci), nous avons construit un tableau Excel par passager soit un total de 10 tableaux (voir un exemple de tableau en Annexe 17), faisant figurer pour chacun des processus de recherche :

- Le nombre d'offres analysées
- *Verticalement* : Le type d'indices observés que nous avons codé de la manière suivante :
 - **Organisationnels**, c'est-à-dire liés aux caractéristiques du trajet, du véhicule et du type de réservation disponible (colorés en bleu dans notre codage) :
 - o Caractéristiques trajet : date/horaire, lieu départ, lieu arrivée, prix (ou indice visuel par couleur), itinéraire, temps trajet, détour
 - o Caractéristiques véhicule : véhicule, bagages
 - o Type réservation
 - **Relationnels**, c'est-à-dire liés aux caractéristiques du conducteur et de l'ambiance future du trajet (colorés en orange dans notre codage) :
 - o Caractéristiques covoitureur : Photo (ou absence de photo), Age, Statut, Prénom, Inscription, Sexe, Mini-bio
 - o Préférences covoitureur : Discussion, Fumeur, Musique, Animaux
 - o Réputation covoitureur : Etoiles, Avis⁷³, Style conduite
 - o Organisation trajet : Conditions trajet, Questions/Réponses
 - o *Horizontalement* : Les retours en arrière, causés par des hésitations, des besoins de vérification de l'indice ont été reportés lorsqu'ils ont été verbalisés par les sujets.

2.2.4) Analyses individuelle et transversale

La constitution des 10 fiches individuelles modélisant la dynamique des processus de recherche ainsi que les 10 tableaux Excel individuels des 6 passagers nous permettent de conduire deux types d'analyse :

- Une analyse « **par cas** » visant à identifier les types d'indices observés sur le site et les dynamiques de recherche associées pour chaque processus de recherche entrepris ;
- Une analyse « **transversale** » ou « interprocessus » visant à souligner les répartitions similaires ou différentes en termes d'indices observés et de dynamique de recherche en ligne, puis cherchant à extraire des invariants en termes de patterns d'activités décisionnelles mis en place par les covoiturés, en fonction des risques perçus en situation de covoiturage.

Le tableau ci-dessous (Tableau 7), issu de nos premières analyses, synthétise les données recueillies pour chaque individu et chaque processus décisionnel de recherche en ligne. Il permet de souligner la complémentarité des analyses « par cas » et « transversales ».

⁷³ Comme nous le détaillerons plus tard dans les résultats, ces avis en ligne, contiennent des informations relatives aux caractéristiques du trajet (organisationnel) et du conducteur (relationnel) et sont donc « mixtes » en vérité. Pour un souci de clarté de l'analyse, nous avons laissé les avis en ligne dans les indices relationnels car nous le verrons dans l'étude 2-B (Contenu et forme des avis en ligne), ils comportent fréquemment un jugement sur l'autre inconnu et la relation qui a été tissée, soulignant sa bienveillance, sa fiabilité, ses compétences, et moins fréquemment des informations organisationnelles sur le trajet.

Covoiturés	Caractéristiques covoiturés			Processus de réservation en ligne			Satisfaction post-réservation et post-trajet		
	Statut BBC (ancienneté)	Principaux risques perçus	Attentes	Avec/Sans contrainte	Durée processus de réservation en ligne	Nombre d'offres étudiées	Nombre indices (orga/rela)	Satisfaction recherche en ligne	Satisfaction covoiturage effectué
Alexandre 26 ans	Expert (5 ans) 40 trajets	Organisationnels ; Relationnels	>Sécuritaire	Sans	1 min 24	1 sur 6 (20%)	7 - 11	mixte	non
					51 sec	1 sur 4 (25%)	6 - 3	oui	oui
					54 sec	2 sur 6 (30%)	6 - 4	mixte	annulé
					1 min31	2 sur 25 (8%)	13 - 9	mixte	oui
Alexia 26 ans	Confirmée (4 ans) 15 trajets	0	>Relationnelle optionnelle	Avec	33 min	9 sur 16 (60%)	14 - 2	oui	non
					10 min	6 sur 41 (15%)	13 - 7	oui	oui
Lucile 23 ans	Ambassadeur (3 ans) 16 trajets	Relationnels ; Organisationnels ; Sécuritaire ; Véhicule et placement	-	Avec	9 min 24	8 sur 79 (10%)	22 - 27	oui	oui
Luc 20 ans	Expert (3 ans) 20 trajets	Relationnels ; Organisationnels	-	Sans	20 min	12 sur 13 (92%)	20 - 14	oui	oui
Hortense 52 ans	Débutante (1 semaine) 1 trajet	Relationnels ; Organisationnels ; Sécuritaire	-	Sans	35 min	11 sur 78 (14%)	25 - 25	oui	oui
Amanda 26 ans	Ambassadeur (6 ans) 53 trajets	Organisationnels ; Sécuritaire ; Relationnels	-	Avec	3 min 15	9 sur 37 (24%)	28 - 13	oui	oui

Tableau 7. Synthèse des 6 usagers étudiés, de leurs caractéristiques individuelles et de leurs processus de recherche en ligne.

III. Résultats

Les résultats se structurent en trois parties. Dans un premier temps, nous présentons la diversité des indices observés en ligne, nous exposons leur rôle dans le processus de construction de la confiance médiatisée ; dans un second temps, nous retraçons la dynamique de ces processus de recherches en ligne ; dans un troisième temps, nous définissons 3 patterns de recherche, caractéristiques des activités décisionnelles du panel d'usagers étudiés.

1) Diversité des indices en ligne comme autant de prises pour construire la confiance médiatisée

1.1) Nombre d'indices et d'offres observés

Lors de leur processus de recherche en ligne, les 6 passagers interrogés décrivent, avec l'aide du support vidéo et des relances non-inductives, avoir observé de nombreux indices en ligne. Comme précisé plus haut, par « indice » (Klein, 1989) ou « prise » (Bessy & Chateauraynaud, 1995) nous entendons tous les éléments de l'environnement visuel disponibles sur le site BlaBlaCar, observés et traités par l'individu lors de son activité décisionnelle de recherche de trajet.

Les 6 passagers, au cours des 10 processus de recherche en ligne, ont chacun observé une moyenne de **27 indices** (le minimum d'indices observés est de 9 et le maximum s'élève à 50). La durée moyenne du processus de recherche étant de 15 minutes, les usagers observent **1 indice toutes les 30 secondes**. Le début et la fin du processus de recherche étant liés à la rentrée des critères de base (lieu de départ et d'arrivée, date, horaire puis paiement en ligne), l'observation et l'évaluation d'un indice toutes les 30 secondes paraît un rythme soutenu lorsque l'on fait l'hypothèse que chaque indice nécessite un

traitement et une évaluation particulière afin de décider de manière plus globale l'acceptation ou le rejet de l'offre.

Le **nombre d'offres** (annonces) observées est en moyenne de **8** par passager (minimum : 1 offre, maximum : 12 offres). Toujours par rapport à la moyenne du temps de recherche calculée chez ces 6 passagers, le ratio est d'environ **1,8 offre analysée par minute**.

Au vu du nombre d'indices et d'offres observés, on peut déjà noter un **certain effort dans le processus de recherche en ligne**, et une implication de chacun pour satisfaire ses attentes et anticiper les conditions de trajet et le type de conducteur rencontré.

1.2) Indices organisationnels, relationnels observés et modes d'évaluation associés

Parmi les indices observés par les passagers, nous avons souhaité différencier deux catégories : les indices organisationnels et les indices relationnels. L'analyse des vidéos et des entretiens d'auto-confrontation permet de comptabiliser la fréquence d'observation totale de ces deux catégories d'indices et de les prioriser précisément afin de voir quels sont les indices les plus importants pour l'activité décisionnelle des passagers.

1.2.1) Indices organisationnels

Le site BlaBlaCar met à disposition un **total de 11 indices organisationnels** pour faciliter les recherches des usagers. Lors de leur processus de recherche, les usagers observent en moyenne **15** fois ces indices organisationnels⁷⁴.

Dans l'ordre décroissant, le Tableau 8 présente les indices **organisationnels** les plus fréquemment observés chez les 6 passagers interviewés. Sans surprise, les indices relatifs à l'organisation primaire du trajet, la **date/l'horaire** et le **lieu de départ** sont observés à plusieurs reprises, à chaque lecture d'une nouvelle offre. Puis, le critère économique (le **prix**) est également fréquemment observé renvoyant à la motivation économique largement partagée par les passagers. La **place disponible** dans le véhicule est ensuite mobilisée à des fins **d'anticipation du confort** dans le véhicule et de la bienveillance du conducteur : les passagers observent le nombre de place déjà réservées et le nombre de places total dans le véhicule partagé, pour enfin en déduire le nombre de passagers qui sera situé à l'arrière du véhicule (démarche également mise en exergue par Richard, 2008). Le **lieu d'arrivée** est observé après la vérification des critères cités précédemment, signifiant que les passagers peuvent davantage s'adapter/s'arranger par rapport aux propositions des conducteurs.

Toutes proportions gardées, les autres indices sont moins fréquemment observés, nous supposons qu'ils ne sont pas déterminants dans le choix du trajet, que certains usagers n'ont pas conscience de l'existence de cette information ou encore, qu'ils ne savent pas comment l'interpréter et lui donner un sens pour leur décision.

⁷⁴ Ces 15 indices organisationnels disponibles ne sont pas systématiquement observés, par exemple, seul un ou deux indices organisationnels peuvent être observés à plusieurs reprises.

11 Indices organisationnels	Fréquence sélection lors des 10 processus de recherche
Date/Horaire	45
Lieu départ	32
Prix	24
Place disponible	15
Lieu arrivée	14
Type réservation	8
Véhicule	6
Itinéraire	3
Temps trajet	3
Détour	2
Bagages	2
Total	154

Tableau 8. Indices organisationnels classés par fréquence d'observation chez les 6 passagers interrogés.

L'étude BlaBlaCar & Maïf (2009) soulignait les divers indices observés en ligne par les usagers pour choisir leur voyage et leur conducteur. Etonnamment, les usagers ne déclaraient pas observer d'indices organisationnels particuliers.

1.2.2) Indices relationnels

Le site BlaBlaCar met à disposition un total de 16 indices relationnels pour faciliter les recherches des usagers et orienter leur choix concernant notamment le conducteur et l'ambiance du trajet. Lors de leur processus de recherche, les usagers observent en moyenne **12 fois** un ou plusieurs de ces indices relationnels.

Dans l'ordre décroissant, le Tableau 9 présente les indices relationnels les plus fréquemment observés chez les 6 passagers interviewés. Sur les 16 indices relationnels disponibles en ligne, les plus fréquemment observés sont : la photo du conducteur, les avis en ligne rédigés par d'autres passagers témoignant de leur expérience passée, l'âge du conducteur, le descriptif personnalisé du voyage rédigé par le conducteur, le statut (novice, habitué, expert, ambassadeur) de ce dernier. A partir de ces indices, les covoiturés infèrent la personnalité du conducteur et les risques encourus (ou non).

16 Indices relationnels	Fréquence sélection lors des 10 processus de recherche
Photo	26
Avis	17
Age	15
Descriptif voyage	10
Statut	9
Fumeur	6
Animaux	6
Etoiles	6
Prénom	4
Discussion	4
Musique	4
Questions/réponses	4
Sexe	2
Inscription	1
Style de conduite	1
Mini-bio	0
Total	115

Tableau 9. Indices relationnels classés par fréquence d'observation chez les 6 passagers interrogés.

L'étude BlaBlaCar & Maïf (2009) soulignait que les usagers étaient particulièrement attentifs aux indices tels que les avis en ligne et la photo (dans l'ordre de sélection des usagers interrogés). Au-delà de l'ordre différent pour l'observation de ces indices, nos résultats sont en désaccord avec ceux proposés par l'étude susmentionnée. En effet, le système « DREAMS »⁷⁵ proposé par BlaBlaCar, censé certifier de nombreux indices en ligne et assurer un choix serein de trajet et de conducteur, pose encore quelques problèmes aux usagers de notre panel. Par exemple, certains émettent quelques doutes envers les avis en ligne (nous le verrons plus loin dans le texte) ou n'observent pas la mini-biographie (voir le tableau ci-dessus), pourtant tous deux cités comme « facilitateurs de la confiance ». Nous discuterons ces écarts dans le Chapitre 13.

1.2.3) Modes d'évaluation associés

Les indices organisationnels et relationnels sont analysés très prudemment par les passagers interrogés. Les entretiens rendent compte de deux modes d'évaluation distincts, que nous avons cherché à repérer lorsque les verbatims des usagers le permettaient. A partir de Petitmengin & al. (2013) et Caget & al. (2009), les modes d'évaluation des indices mobilisés peuvent être distingués selon leur dynamique, leur coût cognitif et les connaissances sous-jacentes qui en sont à l'origine ; nous ferons état de :

- **L'évaluation de type intuitive** : évaluation rapide, peu coûteuse cognitivement, basée sur l'expérience passée d'une situation du même type ou sur la mobilisation de stéréotypes ;
- **L'évaluation de type analytique** : renvoie à une évaluation lente, coûteuse cognitivement, qui nécessite des comparaisons, des projections, des mises en situation par simulation.

⁷⁵ Présenté au Chapitre 1 sur l'état de l'art sur le covoiturage planifié et dynamique.

Les données suivantes illustrent les distinctions de modes d'évaluation apparues comme saillantes dans les verbatims des passagers interviewés :

Evaluation intuitive des indices observés	Evaluation analytique des indices observés
« A : celui-là me convenait bien, j'ai vu le gars vite fait sur sa photo, globalement hein, j'me suis pas attardée sur son nez tout ça, non il avait l'air cool comme ça »	« A : elle mettait plein de points d'exclamation dans son descriptif, ça m'a réellement énervé (...) les lettres en majuscule comme ça, bon j'ai pas repéré de fautes mais j'ai vu entre les lignes de l'agressivité, de la rigidité, une fille comme ça »

Il n'était pas toujours aisé de reconnaître les modes d'évaluation de tous les indices observés par les usagers. De ce fait, nous n'avons pas cherché à comptabiliser ces modes d'évaluation. Il nous semblait toutefois intéressant de conserver cette mise en évidence car par la suite, un parallèle entre ces modes intuitif et analytique et le modèle Recognition Primed Decision (RPD) de Klein (1989) sera proposé, pour affiner notre compréhension de l'activité décisionnelle de recherche en ligne.

1.2.4) Deux modes de traitement des indices observés

Nous observons ensuite 2 modes de traitements des indices (organisationnels et relationnels) chez ces 6 passagers. Les indices sont traités selon un mode :

- **Immédiat** : le passager valide positivement ou négativement l'indice ou l'offre de trajet : « *ça m'allait bien, 10h30 le départ, c'était parfait* » ;
- **Différé** : le passager met en « **arrière-plan** » les indices ou les annonces pour lesquelles il a un doute, ce mode de traitement différé lui permet de comparer ou d'observer des éléments supplémentaires de l'annonce/d'une autre annonce : « *pfff.: j'sais pas trop pour l'instant, j'hésite, elle a l'air chiante, je mets ça de côté, ...* ». C'est le mode d'évaluation le plus coûteux cognitivement pour le passager puisqu'il implique une cascade de priorisation/hierarchisation des préférences et un diagnostic itératif des indices disponibles. Un tel mode de traitement signifie que le passager hésite sur la fiabilité de l'indice observé et cherche à observer s'il n'en existe pas d'autres plus rassurants.

1.3) Rôle des inférences dans l'orientation de la décision

Nous présentons ci-après différents types d'inférences et de projections formulées par les passagers à l'égard d'autres inconnus, à partir des indices relationnels les plus fréquemment observés tels que la photo, les avis en ligne, l'âge et le descriptif du trajet.



La photo

La photo tient une place importante dans la liste des indices fréquemment observés par les usagers BlaBlaCar. Multiplier les preuves visuelles semble être l'un des moyens les plus robustes pour pallier l'absence des corps et éviter, autant que faire se peut, d'être dupé. Comme le souligne Donath (2003), construire l'identité de nos semblables est « *une question difficile dans le monde réel, où des signes aussi subtils que le plus léger haussement de sourcil peuvent indiquer, à ceux qui sont assez malins pour les remarquer, une profusion d'informations sur l'allégeance et les croyances d'un individu* »

(Donath, 2003, p. 35). L'apparence du visage (qu'il soit vu sur photo ou en interaction en face-à-face) est fréquemment utilisée pour **déduire des traits de personnalité**. Les différentes tentatives en vue d'associer des traits de personnalité et des caractéristiques faciales sont nombreuses. Par exemple, on attribue des **compétences sociales supérieures** aux personnes jugées subjectivement comme étant « *attirantes* » (Dion, Berscheid, & Walster, 1972). Ici, nous n'avons pas les moyens de vérifier de tels résultats car notre panel d'utilisateurs effectue ses recherches en milieu naturel et les offres/conducteurs suggérés par la plateforme ne sont jamais les mêmes.

Cependant, il a été vérifié que les **inférences** portées à l'égard des photos sont **souvent très précises**. Nos passagers racontent : « *il a le sérieux de l'informaticien qui vient de finir ses études* », « *la tête d'un rugbyman qui pourrait être le copain de mon père* », « *d'une mère poule* » ou au contraire l'apparence d'un inconnu sombre et peu avenant « *psychopathe* », « *homme complètement déprimé* », « *clubber parisien hautain* ». Associés à ces jugements, des **émotions positives** ou **négatives** émergent mais elles n'orientent pas toujours immédiatement la décision puisque par précaution, la photo (attirante ou non) est agrandie et observée à plusieurs reprises. Elle est décryptée car elle offre des « prises » de confiance/méfiance que les passagers évaluent de manière analytique – en détaillant chaque partie du visage ou chaque accessoire visible - ou intuitive – en trouvant des ressemblances avec des membres proches, sans détailler le visage. Ils peuvent trouver le conducteur « *agréable (...)* *responsable (...)* *loubard* ». Lucile (passagère, 23 ans, anticipe prioritairement les risques relationnels) face à la photo d'un conducteur, passe un certain temps à analyser les particularités du visage de ce dernier, l'environnement dans lequel a été prise la photo et se projette dans le covoiturage pour évaluer qu'il est finalement peu rassurant de partager un trajet avec ce dernier : « *en fait, c'est sa photo !!! (Rires) il m'a trop fait peur, je crois que je clique !! Il me faisait peur, il a un côté psychopathe !!* » ; « *Puis alors sa petite photo, les petites lunettes comme ça carrées* » ; « *ça faisait vraiment premier de la classe, avec le planisphère à l'arrière (rires) et donc là je me suis dit pffffff :: en plus, je voyais le truc, la discussion hyper intellectuelle parce que le gars faisait vraiment premier de la classe avec sa petite chemise euh :: et moi franchement Vendredi soir et bah :: j'avais pas envie de ça !!!* »⁷⁶. A propos d'un autre conducteur, Lucile évalue la beauté du visage et juge qu'il sera agréable de voyager avec ce conducteur : « *je me suis dit ça va être le gars, on va rigoler quoi, ça va être un bon trajet !!! Il était tout souriant, il est tout mignon, fin vraiment beau gosse quoi, beau sourire, belles dents* ». Elle se projette à partir d'une photo d'un autre conducteur, l'imaginant cette fois au-delà de son rôle en « *bon père de famille* ». Il apparaît rassurant d'un point de vue relationnel et sécuritaire, mais aussi par son allure « *rugbyman, déconneur, responsable* », elle s'identifie à lui en pensant qu'il pourrait être un « *collègue de mon père* »⁷⁷. Luc (passager, 20 ans, anticipe principalement les risques relationnels) se projette également à partir des photos en ligne, qu'il regarde à plusieurs reprises, comme pour ôter les doutes liés à son évaluation, à propos d'un conducteur qui porte un chapeau et un sourire, il décrit : « *lui, il a l'air gentil quoi ouais, avec lui je voyais que j'pouvais bien discuter quoi... ouais, il a l'air gentil, puis le fait qu'il mette euh :: le fait qu'il mette sa tête avec un chapeau et un sourire sur le site, il est pas euh :: il est pas trop rigide donc on peut bien parler avec lui j'pense* ». Hortense (passagère, 52 ans, anticipe prioritairement les risques relationnels), du fait de sa première réservation en ligne, étudie d'autant plus minutieusement les photos des conducteurs, qu'elle trouve trop jeunes : « *H : ouais, alors lui, il faisait jeune loup de mer, plus fun et tout quoi. J'aurais été gênée quoi, vu mon âge*

⁷⁶ Par ailleurs, des études montrent qu'il existe de solides stéréotypes associés aux personnes portant des lunettes (M. Harris & al., 1982), ils seraient moins attirants que ceux n'en portant pas ! Nous nous méfions de ces résultats de travaux de cognition sociale. Les phénomènes de mode, les effets du sexe et de l'âge, réorientent probablement ces résultats.

⁷⁷ Brownlow (1992) a montré qu'il était accordé une plus grande expertise à une personne ayant un visage mature. Ici, c'est le partage possible de mêmes valeurs qui est envisagé.

toujours, en décalage avec moi ; style baroudeur, j'ai tout vu, j'ai tout fait, ça me correspondait pas du tout... ». Les émotions négatives projetées d'Hortense orientent son processus de décision et lui font interrompre sa recherche. A travers la photo d'une conductrice, Hortense anticipe toutes les facettes de celle-ci et imagine une conductrice plus « sécuritaire » : « *Elle m'a semblé mûre sur la photo, sérieuse, sécurit' (...) genre, instit' quoi, et donc plus d'aptitude pour elle, à comprendre ma demande de covoiturage et à parler avec moi ».* Par l'inférence d'une personnalité (soit « jeune loup de mer, fun », soit « mûre, sérieuse »), d'un « style » (« style baroudeur » ou bien « instit' »), Hortense procède ici à un vrai travail de **typification sociale** lui permettant d'éviter ce qu'elle perçoit comme un décalage socio-cognitif potentiellement risqué pour le trajet à venir. La question de la norme sur les photos est importante car elle renvoie aux **stéréotypes** que les usagers ont en tête sur ce qui différencie une personne de « confiance » d'une personne de « méfiance ». Pour Amandine, la norme correspond aux « *visages droits, sérieux, souriants modérément* », comme sur les photos d'identité. Mais le site ne contraint pas les usagers dans leur choix de photographie (les modérateurs filtrent en revanche les photos déviantes, faisant figurer autre chose qu'un visage réel) et finalement, on voit que la norme évoquée par Amandine n'est pas complètement partagée.

L'absence de photo est également sujette à interprétation pour les usagers qui imaginent un conducteur « *dont il faut se méfier, un peu mystérieux, qui a quelque chose à cacher* » pour Hortense ou à l'inverse, cela peut entraîner un sentiment d'identification à l'autre positif, de la part des passagers qui décident également de pas afficher de photo, c'est le cas d'Alexandre (26 ans, anticipe prioritairement les risques organisationnels) qui décrit : « *C'est sûrement quelqu'un d'un peu flemmard comme moi, qui s'en fout de mettre sa photo, donc ça me fait un point commun avec lui !* ».

N'ayant pas accès aux motivations et émotions de leurs partenaires – qui jouent un rôle essentiel dans la construction de la confiance (Miller & Rempel, 2004) – il semble naturel que les usagers cherchent à les déduire de leur comportement et donc des attitudes affichées via les photos. L'évaluation de ces photos entraîne des émotions de valence positive (joie, plaisir) ou négative (peur, ennui, gêne) qui permettent d'orienter le processus décisionnel (vers un arrêt de la recherche lorsque l'évaluation est négative, vers une recherche d'indices supplémentaire lorsque l'évaluation est positive).



Les avis en ligne

Si la confiance se construit naturellement dans une relation à long terme, il ne peut en être autant dans le cadre des relations anonymes, à distance et avec des inconnus. Les systèmes de réputation ont pour but de redonner à ces interactions deux des propriétés fondamentales qui installent la confiance : d'une part, de créer une « histoire des interactions passées » qui « informe quant aux capacités et aux dispositions de l'autre partie » et, d'autre part, de permettre « *l'attente de réciprocité [...] dans les futures interactions* » qui génère une « *stimulation au comportement positif* » (Axelrod, 1992). Les systèmes de réputation cherchent donc à « *restaurer l'ombre du futur de chaque transaction en créant des attentes/prévisions* » (*ibid.*). Les **avis en ligne**⁷⁸ constituent donc un autre type d'indice précieux pour tous les usagers qui les observent et les évaluent de différentes manières, que l'on dira également ici plutôt analytique ou intuitif.

⁷⁸ Une étude complémentaire non-présentée dans la thèse, réalisée à partir de l'analyse de 564 avis positifs et négatifs recueillis sur le site BlaBlaCar, nous a permis d'investiguer de manière quantitative et qualitative les contenus et les formes typiques des avis en ligne déposés sur les profils des conducteurs et des passagers.

Ceux qui procèdent à une lecture rapide et superficielle tout en parvenant à se faire une première impression, évaluent ces avis de manière intuitive. C'est le cas d'Alexandre, qui se fie modérément à ces avis en ligne et ne les considère pas comme discriminant pour son choix : *« je vois tous les 8 avis en vert, ça voulait dire que le mec était normal, bon covoiturage, j'ai pas cherché plus longtemps, c'est allé hypervite »* ; *« que des « + » mais jamais extraordinaires les avis »*. C'est aussi le cas de Lucile, qui dit avoir acquis une certaine expérience pour lire ces avis en ligne : *« j'ai regardé que les plus, parce que bon c'est vrai que maintenant, comme j'ai un statut d'ambassadrice !! (Rire) bon je sais à peu près ce que les gens écrivent quoi donc j'ai plus besoin de regarder en détail. »*. Lorsqu'ils sont nombreux, elle ne les lit pas tous et s'en tient au code couleur vert qui renvoie à des avis tous positifs. Amandine s'en tient également à une lecture rapide : *« j'ai vu les avis aussi vite fait, ils étaient positifs » « ça montre que c'est quelqu'un de sérieux, il avait 44 avis donc bon, tout ça, ça m'a donné une impression positive »*. Il semblerait que les passagers les plus expérimentés, qui covoiturent régulièrement, soient également ceux qui lisent le plus rapidement et évaluent intuitivement ces contenus/formes. En plus du facteur « expérience », ces 3 passagers ont en commun le fait de relativiser la fiabilité et l'exhaustivité de ces avis en ligne. Ils déplorent notamment qu'il y ait peu d'avis négatifs en ligne. Selon eux, si les retours d'expériences sont uniquement positifs, c'est à cause d'un biais important qui floute la véracité des expériences partagées. Il devient alors difficile de deviner quand un trajet s'est mal passé et qu'un conducteur est « à éviter » si les passagers n'en témoignent pas. C'est le phénomène d'autocensure des passagers qui n'osent pas témoigner ouvertement du trajet non-apprécié et de la méfiance ressentie. Honte, gêne, peur des représailles freinent les passagers mécontents qui préfèrent alors ne pas laisser d'avis en ligne, au risque de contredire l'adage *« qui ne dit mot consent »*. L'Annexe 18 rend compte d'un échange d'avis négatifs entre un conducteur et un passager, qui règlent **un problème relationnel et lié à l'état du véhicule** sous les yeux de la communauté toute entière.

Alexia lit minutieusement les avis, de manière analytique, en s'arrêtant sur les phrases et les termes employés. Pour une conductrice dont la date et l'horaire du trajet correspondent à ses besoins, elle décrit avoir vu *« y'avait de bons commentaires qui disaient qu'elle était sympathique vraiment, c'était pas mal dit, y'avait plein d'adjectifs qui la qualifiaient de tranquille, cool, sympa, gentille »*. Plus précisément, elle regarde : *« s'ils mettent « oui c'était très agréable, c'est très bien » ou s'ils disent plutôt « oui pas mal ponctuel », si les gens disent « ponctuel » c'est mauvais signe, fin en tous cas, si je mets juste « ponctuel », je sais que c'est mauvais signe, ça veut dire que la personne a été ponctuelle et puis c'est tout quoi »*. Sa lecture attentive lui permet parfois d'éviter des risques relationnels, des décalages socio-cognitifs : *« dans le commentaire (l'avis), y'avait marqué « lol ! Des barres de rire » donc je m'étais dit, franchement si on lui dit « lol ! Des barres de rire », fin j'sais pas ça donne quand même une indication du niveau socio-éducatif de la personne, donc je me suis dit ... wouuu non merci !!! »*. Luc, Alexia et Hortense lisent tous les avis disponibles dans l'ordre d'apparition. Ils lisent entre les lignes et décrivent tous repérer les **mots clés** *« qui sonnent bien »* selon Luc, qualifiant à la fois : le conducteur et ses relations avec les hôtes, l'ambiance du trajet avec les autres passagers, le style de conduite, la ponctualité, l'arrangement pour le lieu de dépôt. On devine à travers ces différents items, les piliers de la confiance identifiés dans le chapitre empirique précédent.

Globalement, pour tous les passagers de ce panel, plus le nombre d'avis positifs est important, plus le trajet promet d'être « de confiance ». Pour les 3 passagers Alexandre, Lucile, Amandine plus accoutumés du covoiturage, plus sceptiques aussi quant à l'exhaustivité des avis en ligne, tolèrent la présence de quelques avis négatifs sur le profil du conducteur. Amandine évalue le ratio acceptable à environ *« 3-4 avis négatifs sur 40 positifs ça va quoi »*.

Ainsi, les avis apparaissent comme une zone de **vérification légitime**⁷⁹, organisée et systématisée, permettant la confiance en créant un pont avec le passé et en réintroduisant du long terme au sein de l'immédiateté des échanges et de la mise en relation.

Patrice G (32 ans) 

L'âge

L'âge constitue un autre critère relationnel fréquemment observé car les passagers en déduisent des informations d'ordre relationnel, organisationnel ou sécuritaire pour les 6 passagers. Une minimisation des risques organisationnels et sécuritaires est opérée lorsque le passager choisit un conducteur d'un certain âge et une minimisation des risques relationnels est espérée lorsque le conducteur appartient à la même tranche d'âge.

Il est intéressant de noter que ce registre d'informations, demanderait en face à face, des contacts répétés pour devenir accessible, mais ici, il est admis qu'il soit directement disponible, par l'idée communément acceptée que le regroupement d'individus du même âge facilite le processus de construction de la confiance.

Détails du voyage



" Bonjour ,
en fait je pars à mi-distance de morlaix et brest : à landivisiau, mais comme c'est pas assez connu...
J'ai 2 places , et je cherche si possible une personne capable de conduire une partie du trajet (avec la réduction de prix associée, voire prix nul).
A priori, l'arrivée serait avant minuit à Maurepas.
Pas de détours à part les sorties des autoroutes, comme ça le trajet ne durera pas trop longtemps ;)"

Descriptif du trajet

Selon Jouët (1991, p. 786), « *Les mots ne sont pas neutres. Ce sont des révélateurs d'identité et des opérateurs de sélection qui se font sur l'orthographe, l'humour, le style, le contenu des échanges. Tel refusera la conversation avec des individus "illettrés", tel autre ne retiendra que les interlocuteurs qui s'entourent de mystère ou au contraire se révèlent* ». C'est ainsi que le « **descriptif** » du trajet, lorsqu'il est disponible (rédigé par le conducteur lui-même, sans catégorie pré-remplie par le site) permet aux passagers qui s'y intéressent de cerner la « rigidité » d'un conducteur selon Alexandre, l'« ambiance chaleureuse » du trajet proposé selon Amandine, le « niveau socio-éducatif » du conducteur selon Alexia, etc.

Dans certains cas, lorsque le descriptif n'était pas plaisant, plusieurs covoiturés, du fait du manque d'offres, ont tout de même dû accepter des annonces au descriptif « agressif » par exemple. Alexandre raconte son agacement et sa méfiance à la lecture du descriptif peu laconique et ponctué de points d'exclamation d'une conductrice : « A : elle mettait plein de points d'exclamation dans son descriptif (...) ça m'a réellement énervé parce que j'ai pas compris son intonation ; pour moi, les points d'exclamation, ça voulait dire qu'elle s'énerve ou qu'elle veut mettre un point à la personne en face! Je trouvais ça vraiment bizarre qu'elle s'exprime comme ça, je me suis un peu méfié de savoir si c'était une hystérique... ». Une fois le descriptif de trajet déprécié, Alexandre est dans un état émotionnel de méfiance, qui impacte forcément la suite de sa recherche en ligne. Lucile décrit sa lecture attentive du descriptif de trajet d'un conducteur en particulier, qui avait chargé son annonce d'informations et de détails sur les conditions du trajet et du véhicule. Cette annonce « hors-norme », par la quantité d'informations transmises et de ce fait imposées aux passagers, s'est avéré rédhibitoire

⁷⁹ Comme nous l'avions déjà indiqué précédemment, ces avis en ligne pourraient être indifféremment catégorisés comme indices organisationnels ou relationnels, du fait du contenu personnalisé qu'ils peuvent renfermer (portant aussi bien sur les caractéristiques du véhicule que sur la bienveillance du conducteur).

pour Lucile : « *il écrivait qu'il a un télé péage !! Youhou !! On va passer plus vite ! Non mais on sentait en fait, que le besoin qu'il avait d'écrire tout ça, (...) je me suis dit « ça l'angoisse assez » pour qu'il explique tout comme ça » ; « il était pas rassurant d'étaler le truc comme ça, ça faisait trop premier de la classe » ; « je me suis dit « le gars il est pas prêt, il est pas assez détendu quoi ! » ». Sa recherche s'est stoppée après avoir lu et évalué le contenu de ce descriptif.*

Hypothèses explicatives concernant la quasi non-observation des indices « conduite » et « mini-bio »



Deux éléments sont étonnants dans ce classement des indices les plus fréquemment perçus. L'indice « **conduite** », qui permet aux passagers d'évaluer sur 3 points la qualité de la conduite du conducteur et donc potentiellement d'anticiper les mauvais conducteurs, est observé une seule fois sur les 10 processus de recherche en ligne. Les usagers expliquent inférer le style de conduite à partir d'autres indices tels que les avis en ligne (ce qui y est décrit sur la conduite des conducteurs dans les avis en ligne), l'âge des conducteurs (un conducteur plus âgé est fréquemment associé à une conduite moins rapide et moins agressive qu'un conducteur plus jeune), le descriptif du voyage (la précision éventuelle du rythme du trajet, estimation de l'heure d'arrivée, des pauses éventuelles) ou encore le type de véhicule proposé (un monospace est associé à un rythme de trajet plus lent qu'une berline coupée sport ou qu'un 4X4). L'âge moyen relativement jeune de notre panel d'usagers interrogés (moyenne d'âge : 28 ans) ainsi que la récence de cet indice mis en ligne pourraient être des facteurs explicatifs supplémentaires au sous-emploi de cet indice.

Ensuite, la « **mini-bio** » que BlaBlaCar incite à remplir via des emails répétés envoyés aux usagers, n'a jamais été observée par les passagers. Pourtant, elle est susceptible de renseigner directement sur les caractéristiques et la personnalité du conducteur. Elle offre théoriquement des prises pour la construction d'une première confiance relationnelle, mais les passagers semblent passer outre et vérifier les incertitudes via les autres indices présentés ci-dessus.

1.4) Liens entre le type d'indices observés et les risques perçus

Grâce à nos tableaux d'analyse comptabilisant les différents types d'indices observés par les passagers, grâce à notre connaissance sur leur rapport à la pratique et à notre accès à leur risques perçus, nous pouvons souligner dans un tableau synthétique (Tableau 10) le lien significatif qui existe entre les types d'indices observés par les 6 usagers et les types de risques les plus fréquemment perçus.

Lucile et Hortense, qui perçoivent toutes deux plus de risques relationnels que de risques organisationnels, observent et étudient en moyenne plus d'indices relationnels que d'indices organisationnels. Alexandre, Amandine et Alexia qui perçoivent quant à eux davantage de risques organisationnels que de risques relationnels, observent en moyenne plus d'indices organisationnels que d'indices relationnels. Enfin, Luc qui perçoit autant des deux types de risques précités, observe autant d'indices organisationnels que relationnels⁸⁰.

⁸⁰ Sur ce petit panel, les passagers ne sont pas majoritaires à percevoir plus de risques relationnels qu'organisationnels. Cela n'appuie donc pas les résultats de l'étude 1-B sur le classement des risques

Ainsi, nous parvenons à montrer que **le type d'indices observés en ligne est directement lié au type de risques principalement perçus** par les passagers. Cela insiste à nouveau sur le rôle clé de cette activité décisionnelle des offres et profils en ligne comme première étape de construction de la confiance médiatisée.

Covoiturés	Ratio indices organisationnels / relationnels (en %)
Alexandre (1, 2, 3, 4)	57/43
Lucile	45/55
Amanda	68/32
Alexia (1, 2)	77/23
Luc	50/50
Hortense	42/58
Risques organisationnels > Risques relationnels	
Risques organisationnels < Risques relationnels	
Risques organisationnels = Risques relationnels	

Tableau 10. Synthèse des indices observés par les 6 usagers et liens avec les risques majoritairement perçus.

1.5) Apprentissage et co-construction de la signification des indices

Pour parvenir à un processus de recherche satisfaisant, les passagers décrivent tour à tour un nécessaire **apprentissage de la signification** de ces indices et un ajustement dans leur manière de les mobiliser : les passagers disent avoir évolué dans leur activité décisionnelle en ligne. Par **essai-erreur**, suite à un **conseil** donné par un proche, grâce aux conseils de BlaBlaCar et aux **indices évolutifs** disponibles (l'utilisation massive des « avis » par exemple est apparue en 2012), ou encore suite à **l'évolution des motivations** ou de leurs craintes à covoiturer. Plusieurs prises de conscience de cet apprentissage ont émergé durant les entretiens d'auto-confrontation : « *maintenant je regarde comme ça alors qu'avant je faisais pas spécialement gaffe* ». Ces apprentissages concernent notamment :

- **Places disponibles** : calcul mathématique « nombre de places proposées dans le véhicule vs nombre de places déjà réservées par d'autres passagers » = anticipent le confort/inconfort qui leur sera réservé, projettent sur le « profil du conducteur » et sur la bienveillance (ou non) de ce dernier envers ses passagers ; les femmes observent si le conducteur est un homme seul auquel cas les risques relationnels sont jugés plus importants ;
- **Avis en ligne** : méfiance envers les avis simplement « + », qui ne contiennent que du contenu sur la dimension organisationnelle du trajet passé, qui ne sont pas beaucoup personnalisés, qui ne décrivent pas la dimension relationnelle ;
- **Age** : minimisation des risques organisationnels et sécuritaires quand le choix se porte sur un conducteur plus âgé, minimisation des risques relationnels quand le choix se porte sur un conducteur de la même tranche d'âge ;
- **Véhicule** : certains covoiturés, lorsqu'ils connaissent les modèles existants, observent précisément les photos des voitures mises en ligne pour le covoiturage, ils commentent le niveau d'aisance du conducteur en fonction de la voiture proposée, ils anticipent le confort (ou

prioritairement perçus et vécus par les usagers. Dans les perspectives, au Chapitre 14, nous discutons la pertinence d'un questionnaire complémentaire visant à questionner les usagers sur les catégories de risques les plus fréquemment perçues en covoiturage, juste au moment de réserver un trajet en ligne.

non) durant le trajet, ils se projettent sur la personnalité du conducteur, sur l'ambiance durant le trajet ;

- **Prix** : certains covoiturés visent uniquement la couleur verte symbolisant le meilleur rapport qualité/prix pour un trajet donné ; les tarifs orange et rouge sont associés à des conducteurs « malhonnêtes » qui haussent leur tarif pour tenter de « filtrer » les passagers ;
- **Type de réservation** : certains passagers perçoivent dans le type de réservation proposée par le conducteur (illico ou sur confirmation), la nécessité de « filtrer » les passagers. Si le covoiturage est dit « sur confirmation », les covoiturés y voient un covoiturage incertain ;
- **Question/réponse** : idem que pour le descriptif du trajet, lorsqu'il y a des questions/réponses sur le profil du conducteur, les covoiturés lisent en détail ces échanges car ils indiquent qu'ils contiennent des informations importantes pour comprendre la « logique des conducteurs », leurs « priorités », etc.

Après avoir étudié le type d'indices analysés par les usagers, voyons à présent les caractéristiques de la dynamique de recherche associée.

2) Dynamique complexe de l'activité décisionnelle de recherche en ligne comme signe d'une pratique engageante

2.1) Présentation de deux dynamiques de recherche opposées

Pour comparer les dynamiques de recherche, nous évoquons les réservations d'Alexandre et d'Hortense, qui illustrent deux processus de recherche et de décision très différents.

2.1.1) Le cas d'Alexandre, une recherche rapide

Pour sa réservation en ligne, Alexandre cherchait à se rendre en province chez des amis. Il n'avait pas de contrainte organisationnelle forte. Son processus de réservation s'étend sur 51 secondes. Il observe un seul profil de conducteur et réserve l'offre sélectionnée. Il termine sa réservation satisfait et le trajet partagé se révèle plaisant. Nous détaillons ci-dessous les différentes situations d'actions (SA) qui structurent sa phase de réservation en ligne (voir sa fiche individuelle détaillée en Annexe 19).

SA 1 : Alexandre lance sa requête en ligne. Il observe précisément les critères organisationnels suivants : l'horaire de départ (il cible un horaire adapté : « 11h, 14h, 20h, je me dis que 14 heures c'est parfait, j'ai pris lui parce que l'horaire euh :: 14 heures, c'était pas trop tôt »), le prix, les places restantes.

SA 2 : Après avoir ciblé cette annonce à l'horaire intéressant, Alexandre s'arrête un instant pour la détailler. Il repère le prénom du conducteur et s'en étonne (« il s'appelle Alex ! »), il lit son âge (se projette : « 24 ans, bon ça veut dire que là au moins j'aurais des choses à lui dire, c'est des petits plus »), il ne voit pas de photo (infère positivement sur le profil du conducteur : « disons que vu qu'ils [le site] m'embêtent tout le temps à dire qu'il faut une photo, une photo, il va falloir que j'en mette une aussi, bah j'me disais que c'était peut-être aussi un flemmard, ou une flemmarde donc c'est cool ! »), balaye la mention « détour » (sans s'y fier : « les gens peuvent mettre n'importe quoi, c'est pas vraiment la vérité, par exemple, concernant les détours : s'il met qu'il veut pas faire de détours, je vais me dire bon bah on verra une fois dans la voiture »).

SA 3 : Il clique ensuite sur le lieu de départ pour agrandir la carte et les points de passage indiqués par le conducteur. Voyant que le conducteur n'a rien précisé pour les lieux de départ et d'arrivée, il s'imagine sans inquiétude qu'il devra l'appeler.

SA 4 : Quelques jours avant la réalisation de son trajet, il réserve son covoiturage : « *le fait de réserver à l'avance (+24 heures avant le trajet) : l'annulation et le remboursement sont possibles, c'est plus confortable* ».

Le trajet s'est révélé **plaisant mais ponctué de rebondissements** : le conducteur l'a conduit avec le camion dans lequel il vivait, ce camion n'était pas assuré et leur a valu une arrestation de police en cours de covoiturage. Alexandre s'est fait raccompagner à la gare la plus proche par la police. Après réflexion, Alexandre s'étonne de ne pas avoir relevé les deux caractéristiques relatives à ces péripéties sur le site de covoiturage :

- le type de véhicule du conducteur : « *j'ai re-regardé après tout ça, bah déjà le coup du camion, sur place, ça m'avait semblé bizarre et je me suis dit que j'aurais peut-être vu quand même quelque part la présentation de son camion sur le site... mais non, j'avais rien vu et après coup effectivement, y'avait pas d'info là-dessus* ».

- les avis du conducteur et sa date d'inscription : « *c'est vrai que y'avait pas du tout d'avis, et que ouais, j'avais oublié de regarder sa date d'inscription... parce que je sais que justement, le dernier covoiturage que j'ai fait, la personne que j'ai prise elle avait aucun avis mais c'était normal parce qu'elle venait de s'inscrire... là, je sais pas si c'est le cas* ».

2.1.2) Le cas d'Hortense, une recherche longue

Hortense procède à la réservation d'un covoiturage quelques jours avant la date de départ souhaité. Son processus de réservation dure **35 minutes** durant lesquelles elle étudie **11 offres différentes**. Avant de procéder à sa recherche en ligne, Hortense estimait devoir analyser « *tous les petits signes sur les annonces, j'avais déjà vu mon fils le faire* ». Voyons ci-après le détail de sa recherche qu'elle estime positive et qui a donné suite à un trajet partagé plaisant (voir fiche détaillée en Annexe 20).

SA 1 : Hortense lance sa requête en ligne, élargit les lieux de départ et d'arrivée car dès le début de sa recherche, elle est confrontée au manque d'offres.

SA 2 : Elle voit deux annonces disponibles, les compare immédiatement en se saisissant pour la première offre, des indices suivants : la photo (« *son visage ça m'est égal mais au moins, y'a un visuel* »), l'expérience du conducteur (« *ok, il est expert* »), l'âge, puis l'horaire, le lieu de départ. La seconde offre propose des horaires et lieux de départ inconfortables.

SA 3 : Hortense priorise alors la première offre et évalue *a posteriori* : « *ça a été assez direct sur John, en plus euh :: les étoiles, les avis, le visage tout allait quoi et l'horaire. Et le point de départ, Dol de B., c'est précis* ». Pour cette même annonce, elle observe ensuite les étoiles, les avis en ligne (les a lu attentivement), mais la photo, l'horaire, le lieu de départ et l'âge qu'elle regarde à nouveau (« *oh je me suis dit 29 ans c'est qqn quand même d'assez mur qui peut comprendre pourquoi je fais le trajet, qui peut ne pas être hyper surpris comme qqn de 19 ans ou 20 ans* »). Elle détaille cette offre et observe les caractéristiques du véhicule (« *parfait, moi j'suis pas difficile* »). Sa recherche et ses prises d'informations (lorsqu'elle reste sur une page) peuvent être longues, en y étant confrontée par le biais de la vidéo elle précise que cela est dû à son manque d'expérience et à ses hésitations multiples concernant l'organisation et le conducteur.

SA 4 : Elle étudie une autre offre, observe l'âge (plus proche du sien : «*ça sera moins gênant* »), mais le lieu de départ, l'horaire de passage, et l'absence de photo s'avèrent insatisfaisants. Elle exprime : «*ça m'emballait pas tout ça, y'avait l'âge qui me plaisait mais autrement le reste euh :: horaire estimé, le fait que y'ait pas de photo, bon bof quoi... j'étais pas emballée* ».

SA 5 : Elle revient à nouveau sur l'offre satisfaisante observée en SA 3. Vérifie une seconde fois l'horaire de départ, le véhicule, le nombre d'étoiles («*bah je vois que les gens ont été contents, satisfaits de leur covoiturage, c'était rassurant, ça veut dire que c'est qqn qui conduit correctement, qu'il a une bonne relation avec les personnes qu'il prend et qu'est sérieux. Globalement je trouve que c'est très rassurant ces étoiles* »), les avis (infère ici bonne conduite, sérieux, rassurant). Elle a ensuite été amusée par le prénom du conducteur («*c'est pas mon style, mais bon pour un covoiturage j'm'en fiche* »).

SA 6 : Elle décide alors de réserver son trajet avec ce conducteur («*là en attendant, je me demandais juste s'il allait bien vouloir me prendre en fait, du fait de mon âge, j'étais un peu plus gênée quoi...* »). Lequel finira par annuler.

SA 7 : Elle lance une nouvelle requête. S'arrête sur un premier conducteur dont la photo lui déplait fortement («*bon la tête de l'autre là !!! il me plaisait pas trop !* » ; «*H : ouais, il faisait jeune loup de mer, plus fun et tout quoi (même si l'âge convient finalement 31 ans mais photo > âge). J'aurais été un petit peu plus gênée quoi, vu mon âge toujours, en décalage avec moi ; style baroudeur, l'air de dire « oh lala je vais me faire suer avec lui, dans une voiture qu'est presque pleine en plus » ça me plaisait pas* »). L'horaire était également trop matinal.

SA 8 : Elle balaye d'autres offres insatisfaisantes, s'arrête sur deux offres mais respectivement le lieu de départ est trop éloigné et l'âge posent problème («*lui ensuite, là, je le trouvais trop jeunot, 20 ans... J'ai un petit peu la flemme parce que les jeunes n'ont pas la même maturité par rapport à l'âge tout ça, ça va l'ennuyer d'avoir une femme plus âgée tout ça, qqn qui peut juger sa conduite, donc non, ça m'a pas plu, j'ai pas cliqué* »).

Elle interrompt ici sa recherche et la reprend le lendemain.

SA 9 : Hortense lance une nouvelle requête (son fils est à ses côtés). Elle observe l'annonce d'une première conductrice. La photo sera évaluée avec ironie et la conductrice moquée.

SA 10 : Elle analyse une autre offre, construit un bon *a priori* sur la seconde conductrice, après avoir vérifié : l'horaire, l'expérience, l'âge, la photo («*Elle m'a semblé mûre sur la photo, sérieux, sécurit', plus de maturité dans la totalité du covoiturage, plus de sérieux peut-être et plus d'aptitude pour elle, à comprendre ma demande de covoiturage et à parler avec moi* »), les places disponibles, les avis positifs et les étoiles.

SA 11 : Elle détaille alors l'annonce de cette conductrice, mais le lieu de départ ne convient pas.

SA 12 : Elle analyse ensuite rapidement l'annonce d'une conductrice car le lieu de départ et le prénom lui sont familiers. Seulement l'horaire ne convient pas.

SA 13 : Elle lance alors une nouvelle requête, lit en diagonale les annonces affichées et s'arrête enfin sur une annonce qui lui convient. Elle observe l'âge du conducteur qui la rassure (« *H : oui, je regarde déjà les âges, donc là, je voyais Didier, 47 ans, c'était rassurant parce que voilà, je me disais qu'on pourrait se comprendre, parler de nos enfants* » ; « *H : ça m'a rassurée mais je me sentais toujours un peu pauvre... fin un petit peu la pauvre personne qu'a pas de véhicule et qu'est en attente de l'autre donc ça me mets dans une situation d'inconfort, un peu de mal à l'aise..* »), le lieu de départ pratique. En revanche, les caractéristiques du véhicule proposé font rire Hortense : « *sa voiture [4x4 sport], j'ai demandé très vite à mes fils ce que c'était comme voiture, ça m'a fait rire, je me suis dit voilà un gars qui veut se la jouer en prenant des gens en covoiturage... je me suis imaginé mon voisin frimeur* ». Puis, elle a jugé négativement le conducteur et était agacée par sa démarche : « *je me disais, purée, faire un covoiturage pour 2 euros quand on a un Dodge Journey euh :: Saint Malo-Dinan, je me disais « faut vraiment être rat » quand on a une grosse voiture comme lui quoi... ça m'a agacé un petit peu ça* ».

SA 14 : Elle a réservé ce trajet : « *oui il a dû m'inspirer confiance et voilà, à un moment donné, faut se lancer quoi faut y aller* ».

Voyons ci-après le rôle de l'expérience sur cette dynamique de recherche en ligne.

2.2) Influence de l'expérience sur le temps de recherche, le nombre d'offres et d'indices observés

L'expérience et donc l'apprentissage des mécanismes de recherche et de décision en ligne impactent le temps de recherche, le nombre d'offres et d'indices étudiés. Les processus de recherche des 6 passagers sont de durées hétérogènes, de 51 secondes à 35 minutes de recherche (moy. et méd. = 15 min) pour 1 à 12 offres analysées (moy. et méd. = 8 offres). Le niveau d'expérience BlaBlaCar des usagers observés est directement corrélé au temps de l'activité décisionnelle et de recherche déployée. Plus les usagers sont expérimentés, plus leur temps de recherche est court.

Comme le montre le Tableau 11 ci-dessous, un temps de recherche plus court n'implique pas pour autant un nombre d'offres et d'indices observés moins important. Par apprentissage, les passagers expérimentés ont acquis une certaine compétence dans la lecture et l'analyse/l'inférence possible des indices disponibles. Les passagers qui ont une pratique récente ou plus irrégulière du covoiturage (avec plusieurs mois entre 2 covoiturations) ont un processus de réservation de plus de 15 minutes. Les recherches sont plus hésitantes et peuvent être en deux temps (1^{ère} phase de repérage des offres existantes, 2^{ème} phase de réservation).

Temps du processus de recherche en ligne et nbre offres-indices	- 15 minutes (nb offres - indices)	+ 15 minutes (nb offres - indices)
Covoiturés concernés	Alexandre (1min24 ; 51 sec ; 54 sec ; 1min31) (1 – 15) Amanda (3min15) (9 – 41) Lucile (9min24) (8 – 49)	Arielle (33min ; 10 min) (5 – 18) Luc (20min) (12 – 34) Hortense (35min) (11 - 50)
	Pratique régulière du covoiturage Amanda et Lucile : 2 ambassadrices Analyse rapide des indices observés	Pratique nouvelle ou irrégulière du covoiturage Processus hésitants Recherche en deux temps

Tableau 11. Temps du processus de recherche en ligne et nombre d'offres-indices observés.

Notons que ces différences de processus reposent en partie sur les **connaissances initiales du sujet** (issues de son expérience, en lien avec ses motivations à covoiturer, ses risques perçus) et sur les « **contraintes situationnelles** », parmi lesquelles on peut ranger les caractéristiques de l'environnement (par exemple, le nombre d'offres disponibles, le nombre de photos affichées des conducteurs, le détail des descriptifs du trajet).

Ci-après, nous présentons les particularités de la dynamique d'observation et de traitement des indices.

2.3) Retours en arrière, double-lecture, comparaisons d'offres

Les retours en arrière ont été comptabilisés car ils étaient clairement énoncés par les passagers, grâce à l'aide de la vidéo comme amorce mnésique à l'explicitation. Dans 7 processus de recherche sur 10, les covoiturés procèdent à des retours en arrière sur l'annonce ou la page précédemment étudiée pour compléter leur lecture, vérifier une information, nuancer leur évaluation. Comme l'indique le Tableau 12 ci-dessous, cette dynamique de recherche de d'activité décisionnelle n'a pas de lien avec l'expérience BlaBlaCar des usagers observés : les usagers ambassadeurs ou experts procèdent à autant de retours en arrière, double-lecture, comparaisons d'offres que les usagers plus novices.

Covoiturés concernés	Retour en arrière sur l'offre ou la page	Double lecture des indices	Comparaison des indices d'offres différentes
Alexandre 1 (expert)	-	Avis	-
Alexandre 2	-	Prix, Age	-
Alexandre 3	-	-	-
Alexandre 4	Offre précédente	Types réservations, avis, âge, questions/réponses	Compare 2 offres
Lucile (ambassadeur)	Page précédente	Photo (3 fois), avis	-
Alexia 1 (confirmée)	Offre précédente (3 fois)	Tarif, horaire, lieu	Compare 2 offres
Alexia 2	Offre précédente	Conditions du trajet	Compare 2 offres
Amanda (ambassadeur)	Page précédente, Offre précédente	Statut conducteur, avis	Compare 2 offres
Luc (expert)	Offre précédente (2 fois)	Place disponible	Compare 2 offres
Hortense (débutante)	Offre précédente	Photo, horaire, lieu, âge, voiture, étoile, avis, prénom, expérience	Compare 2 offres

Tableau 12. Retours en arrière, double-lecture, comparaisons d'offres selon les usagers observés.

Sans surprise, les indices **organisationnels**, qui présentent des contenus pré-remplis informatifs, offrent peu d'intérêt pour la **double-lecture**. En revanche, les indices **relationnels** dont les contenus sont plus diversifiés, laissent la possibilité aux usagers de procéder à des **doubles-lectures, d'interpréter**, à leur manière et selon les expériences de covoiturage déjà passées, les informations affichées. Parmi les indices relationnels, soulignons l'importance de l'indice « avis en ligne » qui est ici relu 5 fois sur les 10 processus décisionnels étudiés.

Ci-après, nous identifions 3 patterns de recherche caractéristiques des processus de recherche des passagers interrogés.

3) Trois patterns de recherche en ligne identifiés

A partir de l'analyse des indices observés, des dynamiques de recherche des passagers, et des caractéristiques individuelles des 6 passagers, 3 patterns de recherche ont été construits pour illustrer les principaux styles de recherche en ligne observés.

Les 3 styles ont été différenciés en fonction de différents paramètres étudiés : la durée des processus de recherche (- 5 minutes, - 15 minutes, - 45 minutes ; établi à partir du temps médian de recherche), de la fréquence ou non des hésitations et retours en arrière, des types de risques perçus, des types d'indices observés permettant d'y faire face. Nous distinguons :

- le **style 1 « rapide et direct »** : Processus de recherche rapide, pas d'hésitation ni de retour en arrière, peu de risques perçus, indices organisationnels plus fréquemment observés que indices relationnels (cas des processus de recherche d'Alexandre, expert et d'Amanda, ambassadrice).

- le **style 2 « moyen, peu hésitant »** : Processus de recherche moyennement long, peu d'hésitation et de retours en arrière, inconforts et risques relationnels perçus, indices organisationnels autant observés que indices relationnels, nombre d'indices observés fonctions des risques perçus (cas des processus de recherche de Lucile, ambassadrice et Alexia 1, confirmée).

- le **style 3 « long et hésitant »** : Processus de recherche long, nombreuses hésitations et retours en arrière, risques relationnels et organisationnels perçus, indices parcourus selon risques perçus (cas des processus de recherche d'Hortense, d'Alexia 2, confirmée et de Luc, expert).

Ces 3 styles sont représentés dans le schéma ci-dessous (Figure 10):

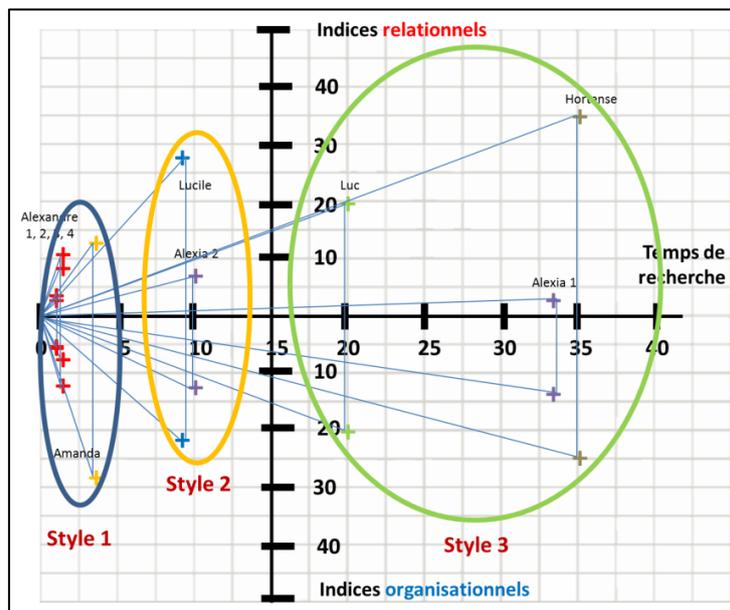


Figure 10. Identification de trois patterns de recherche en ligne déployés par les usagers du covoiturage planifié BlaBlaCar.

Ce schéma nous aide à visualiser l'hétérogénéité des activités décisionnelles menées en amont d'un covoiturage et souligne les besoins différenciés en termes de temps de recherche et de type d'indices observés. Il est difficile de statuer sur une quelconque constance individuelle puisque sur ce panel restreint de 6 usagers, Alexia souligne à elle seule le poids du contexte dans son choix en ligne. Elle

répond en effet à deux styles décisionnels. Dans sa première réservation, elle cherche un trajet « aller » pour se rendre en formation en province, dans la seconde, elle cherche un trajet « retour » pour rentrer chez elle à Paris. Pour son trajet « retour », exceptionnellement, Alexia multiplie les attentes organisationnelles, anticipe de nombreux risques et inconforts, ce qui contribue à rallonger son processus de recherche. En entretien, elle décrit d'ailleurs : « *de base, ça me saoulait de faire aussi le retour de ma formation en covoit, mais j'avais pas le choix, donc bon, ok mais pas dans n'importe quelles conditions, j'ai mis le temps ouais, quand j'vois ça !!!* ». Nous reviendrons en discussion sur la question de ces styles individuels et contingents.

Les 3 styles identifiés ne prétendent pas rendre compte de l'ensemble des processus décisionnels mis en place par les milliers d'utilisateurs BlaBlaCar mais ils précisent l'étude 1-B et les phases 1 des Chroniques d'Expériences Vécues détaillées.

A un niveau de finesse moindre, les 25 usagers interviewés dans le cadre de l'étude 1-B permettent d'ajouter deux éléments intéressants du point de vue de cette activité décisionnelle :

- les 25 usagers interrogés finissent toujours par réserver un trajet (sur BlaBlaCar ou d'autres sites de covoiturage), même si les conditions ne sont pas pleinement satisfaisantes, car l'option de voyager en covoiturage est souvent la dernière solution de voyage envisagée d'un point de vue économique ;
- 4 passagères sur 25, qui ont l'habitude de covoiturer accompagnées de leur petit ami, leur délèguent cette phase de choix et de réservation en ligne, l'estimant trop « engageante » et trop compliquée à mener, à cause du nombre d'informations disponibles et des incertitudes à lever.

Les subtilités de cette activité décisionnelle ne permettent pas pour autant d'éviter tous les dangers pressentis par les usagers. Les CEV de méfiance en sont la preuve. Ci-dessous, nous présentons quelques exemples de décalages négatifs perçus entre la première impression virtuelle formée sur un individu et la rencontre réelle.

4) Décalages entre l'image projetée sur l'Autre et la rencontre réelle

Après avoir exposé les rouages de l'activité décisionnelle des usagers, voyons deux exemples de décalages négatifs, que nous nommerons les cas de « **mauvaises surprises** », qui peuvent survenir lors de la comparaison entre l'image positive projetée sur le conducteur par le passager à l'issue de sa réservation en phase 1 et la rencontre réelle négative concrétisée au moment de la phase 3 du trajet.

4.1) Le cas d'Alexandre

Alexandre effectue ses recherches de covoiturage très rapidement. Il observe tout de même certains indices organisationnels et relationnels. Dans le cadre de sa troisième réservation filmée, il trouve un conducteur aux horaires et date de départ adaptés à ses besoins. Il prête une attention particulière au prix, au prénom du conducteur (« *ça m'avait fait rigoler son prénom parce que je vois encore Alexis-Alex'* ») et à sa photo : « *j'avais vu aussi quelqu'un qui sourit, ouais j'm'étais dit que ça pouvait être que cool, à son visage, je voyais aussi qu'il était sérieux, posé* ». Alexandre réserve ce trajet, satisfait de sa réservation : « *Au bout du 3^{ème} covoiturage que je réservais dans la foulée, j'avais moins d'inquiétude et moins de tergiversation possible quoi... et du coup, je me suis dit là, que j'allais pas aller voir l'autre (offre de covoiturage) parce que voilà, celui-là, me convenait bien le gars avait l'air cool et sérieux, dans son profil, j'ai rien vu qui clochait* » (A. 269). Ce fut alors une déception pour

Alexandre, lorsqu'il comprit que son conducteur, ne répondant pas aux appels, ne viendrait jamais partager ce covoiturage. Alexandre analyse *a posteriori* : « *soit j'ai pas le nez fin pour voir ce genre d'entourloupe ! soit j'ai pas de chance... mais là, c'était étrange venant d'un mec comme ça quoi, fin j'ai rien pu prévoir...* ».

4.2) Le cas d'Alexia

Après un certain temps de recherche et de sélection d'indices et d'offres différentes, Alexia identifie une conductrice avec plusieurs points positifs : au-delà des critères organisationnels adaptés, elle évalue positivement ses avis en ligne : « *A : j'avais quand même vu qu'elle avait des bons avis (...) je regardais plutôt les commentaires à ce moment-là* » ; « *A : oui, y'avait des bons commentaires qui disaient qu'elle était sympathique vraiment, c'était pas mal dit* » ; ainsi que sa photo : « *tu vois elle sourit (montre la photo) elle avait l'air sympa, elle sourit donc à aucun moment, je me suis dit ça va être une chieuse...* ». A l'issue de cette réservation, sa première impression à propos de la conductrice était positive. Elle s'apprêtait à covoiturer sereinement, mais malheureusement, la phase 3 de première rencontre et interaction s'est mal déroulée et entraîna la méfiance d'Alexia. La conductrice s'est révélée « *muette, bizarre, égoïste* ». Rien qui n'était pressenti à l'issue de la phase 1.

Sur les 10 processus de recherche en ligne étudiés, nous recensons ces 2 cas de « mauvaises surprises » (soit 20%). Sur les 84 Chroniques d'Expérience Vécue détaillées à partir du panel des 25 usagers des études 1-A et 1-B, il n'y en a que 5 qui font état de « mauvaises surprises » de ce genre (moins de 6%).

On ne dénombre **pas de « bonnes surprises »**⁸¹. La plateforme de covoiturage, si elle aide à anticiper une grande partie des incertitudes et risques perçus, ne permet pas de contrer toutes les mauvaises expériences.

Après avoir présenté les caractéristiques des activités décisionnelles chez les passagers qui réservent un trajet, voyons à travers l'exemple de Maïwenn, conductrice, les principales étapes qui jalonnent le dépôt d'une annonce en ligne.

5) Particularité du cas de Maïwenn, conductrice

Les données recueillies auprès de la seule conductrice de notre panel ne se prêtaient pas aux mêmes analyses que pour les passagers. Des résultats intéressants méritent néanmoins d'être présentés. Maïwenn (pourtant experte) a déposé son offre de trajet en plusieurs fois, sur plusieurs jours, **l'activité s'est révélée « laborieuse » et « gonflante »** par les nombreux ajustements nécessaires sur la plateforme. Son activité a duré au total **1h35**, a été entrecoupée 8 fois par ses tâches professionnelles, le mode de réservation proposé aux passagers a été modifié (mode sur confirmation => mode illico) face au peu de réservations, elle a dû privilégier la rentabilité de son trajet plutôt que son souhait de « *vérifier qui peut monter dans [s]on véhicule* ». La définition des points de départ et d'arrivée dans les villes inconnues a été compliquée. Elle a déploré un manque d'aide de la plateforme sur l'indication de ces points de rencontre les plus courants (ce point sera discuté dans le Chapitre 12 dédié aux Recommandations). Elle a dû regarder les autres offres de trajet disponibles, leurs prix, leurs points de départ et d'arrivée pour ajuster au fur et à mesure son offre. On retiendra de cette activité un moment d'**effort** particulièrement pénible, peu cadré, où le conducteur est seul à mettre en place son

⁸¹ Comme nous l'avions indiqué au chapitre précédent, les usagers qui se sentent méfiants à l'issue de leur phase 1 de réservation et de choix en ligne décrivent tous des CEV de méfiance ou mixtes.

activité « commerciale » et non plus « relationnelle »/« d'entraide » par la mise en visibilité de son meilleur profil, de sa meilleure offre, pour séduire les clients futurs probables.

Les 11 conducteurs interrogés en entretiens d'explicitation pour les études 1-A et 1-B ont également décrit une phase de recherche globalement : lourde et pénible ; certains se questionnent sur les modalités de réservation offertes à leurs passagers (« mode illico » pour que tous passagers puissent réserver sans son contrôle ; « mode sur confirmation » pour que le conducteur puisse valider lui-même les passagers qu'ils acceptent⁸²) ; ils déclarent tous faire une mini-étude du « marché » existant avant de poster leur annonce, pour ajuster si besoin leur tarif de voyage. Enfin, nous notons que parmi les conducteurs interviewés qui n'ont jamais endossé le rôle de passager, peu d'entre eux imaginent la manière dont ils sont « observés puis sélectionnés » par les passagers.

IV. Synthèse

Cette étude couvrait plusieurs objectifs. Le premier était de renseigner les divers indices observés par les passagers lors de leur processus de recherche en ligne. Pour y répondre, nous avons recueilli 10 séquences filmées de recherche d'un trajet en ligne auprès de 6 passagers, à qui nous avons proposé un entretien d'auto-confrontation « explicitant » visant à lever les implicites des mécanismes de recherche et de décision mobilisés dans ces situations. Les résultats montrent que les usagers observent en moyenne 8 offres et parcourent 27 indices (organisationnels et relationnels), sur un temps médian de 15 minutes. Les processus de recherche sont très variables mais plusieurs phénomènes typiques ont été relevés. Les indices relationnels, en particulier les photos, les avis en ligne, l'âge, le descriptif du trajet donnent lieu à de nombreuses projections. Selon les risques perçus par les passagers, majoritairement organisationnels ou relationnels, les indices observés seront proportionnellement plutôt « organisationnels » ou « relationnels ». Cette première phase de recherche apparaît donc bien comme l'un des moyens efficaces pour faire face aux risques perçus et anticiper les incertitudes. Concernant la dynamique de recherche, avec l'expérience des passagers, elle s'accélère, mais le nombre d'indices et d'offre observés ne diminue pas pour autant. Un certain apprentissage permet de les étudier plus rapidement, de les traiter directement, avec moins de mise en arrière-plan, de retour-en-arrière, de double-lecture. Trois patterns de recherche en ligne ont été identifiés. Ils définissent 3 styles d'activité décisionnelle : le style 1 regroupe les « processus de recherche rapides, sans hésitation et retour en arrière, lorsque peu de risques sont perçus, et que les indices organisationnels suffisent à rassurer les usagers » ; le style 2 regroupe les « processus de recherche moyennement longs, avec peu d'hésitation et de retours en arrière, lorsque les inconforts et les risques perçus sont principalement relationnels, que les indices organisationnels sont autant observés que les indices relationnels et que leur nombre est fonction des risques perçus » ; et le style 3, regroupe les « processus de recherche longs, contenant de nombreuses hésitations et retours en arrière, pour faire face aux risques relationnels et organisationnels perçus, les indices parcourus sont observés selon le nombre de risques perçus ». Il ressort de cette étude que la phase 1 est cruciale dans l'anticipation des incertitudes et risques perçus, dans l'évitement des « mauvaises surprises ». Il en dépend la suite du trajet et la transformation de la confiance médiatisée en confiance réellement éprouvée dans l'interaction.

⁸² Selon Laurent, conducteur ambassadeur interrogé lors des études 1-A et 1-B, ce mode de réservation « sur confirmation », bien que « rassurant pour filtrer les gens mal notés », prend du temps puisqu'il nécessite d'étudier soi-même chaque demande de passager, une par une.

Chapitre 10 :

Etude 3 : Interactions et négociations en situation de covoiturage planifié

Chapitre / Etude	Objectifs et questions de recherche	Méthodologies de recueils	Panels d'usagers
Chapitre 10 / Etude 3	<p>Interactions et négociations en situation de covoiturage planifié</p> <p>QR : Quelles sont les spécificités de l'activité de covoiturage planifié dans ses caractéristiques de rencontres interpersonnelles, règles d'interactions et pratiques de négociations de droits et de devoirs ?</p>	<p>10 Observations participantes</p> <p>6 Vidéo en première personne, lunette caméra</p> <p>6 Entretiens d'auto-confrontation « explicitants »</p>	<p>10 observations participantes BlaBlaCar</p> <p>6 usagers BlaBlaCar</p>

Le chapitre 9 était consacré à l'étude de l'activité décisionnelle de recherche d'un trajet et d'un conducteur par les usagers BlaBlaCar. A l'issue de cette phase 1 de recherche, les passagers construisent un sentiment de confiance ou de méfiance médiatisée qu'il s'agit ensuite d'observer dans son déploiement temporel depuis la première rencontre entre inconnus jusqu'à l'arrivée au lieu de dépose. En nous concentrant à présent sur les phases 2 (Recherche lieu de rendez-vous et de l'équipage), 3 (Première rencontre et interaction), 4 (Première partie du trajet) et 6 (Seconde partie de trajet), ce chapitre 10 vise à caractériser les phénomènes interactionnels propres au covoiturage, au travers desquels se dessinent les règles d'une pratique en construction.

I. Rappels des objectifs

Ce chapitre vise à caractériser les **spécificités interactionnelles** qui ont lieu en covoiturage planifié entre usagers inconnus. La question générale qui se pose ici est la suivante : Quelles sont les spécificités de l'activité de covoiturage planifié dans ses caractéristiques de **rencontres** interpersonnelles, **règles** d'interactions et pratiques de **négociations** de droits et de devoirs ? Nous cherchons à comprendre selon **quelles formes et dynamiques** les passagers et les conducteurs interagissent lors des phases 2, 3, 4 et 6. Ces phases ont la particularité de contenir des moments où passagers et conducteurs sont réunis, et où les sources de la confiance sont susceptibles d'être (ré)évaluées. A des fins empiriques et théoriques, il nous semble intéressant de souligner les difficultés de l'organisation pratique et interactionnelle locale en covoiturage, pour fournir *in fine*, des conseils/recommandations aux futurs usagers. A partir de l'articulation de plusieurs méthodes et recueils de données, nous tenterons d'accéder aux règles co-construites instaurées et implicitement attendues par les membres de la communauté.

L'étude se compose de 2 sous-objectifs. Le premier sous-objectif consiste à analyser ce qui, dans ces **contenus et formes interactionnelles** enregistrés en situation naturelle, constitue la particularité de ce moment partagé entre inconnus orientés vers la même activité finalisée. Nous nous interrogerons notamment sur la **phase d'ouverture** de l'interaction, lors de la séquence 2 du trajet où passagers et conducteur se rencontrent et interagissent pour la première fois ensemble. Nous observerons ensuite la manifestation du **rôle du conducteur** dans les interactions initiées ou non avec les passagers. Puis, nous étudierons les **échanges délicats**, qui en contexte, nécessitent de la part des usagers un effort de **réparation** pour satisfaire au travail de préservation des faces de chacun. De manière plus transversale, dans cette activité et communauté en constante évolution, nous regarderons **quelles règles (implicites ou explicites) sont co-construites** par les membres pour parvenir à une expérience de covoiturage positive.

Le deuxième sous-objectif de ce chapitre est **méthodologique**. Tout au long des résultats, nous souhaitons démontrer l'intérêt d'une **complémentarité des méthodes et des données** pour l'analyse de ces interactions entre inconnus où, du fait de la pratique en construction et des règles évolutives, **l'observation de l'interaction** (à partir du support vidéo) peut offrir une analyse **complémentaire** à l'expression des **vécus expérimentiels** (à partir de l'entretien post-activité). Cette articulation méthodologique bouscule certains présupposés théoriques du courant de l'analyse conversationnelle, puisqu'ici, le point de vue psycho-phénoménologique de l'acteur a été systématiquement questionné et pris en compte.

II. Méthode

Afin de répondre aux questions de recherche de cette étude, des films de l'activité enregistrés en première personne par les usagers ont été recueillis, complétés par des entretiens approfondis de type auto-confrontation « explicitant ». Nous présentons, dans un premier temps, nos présupposés théoriques et méthodologiques à l'analyse des interactions en contexte et la définition d'une nécessaire, mais non moins délicate, articulation des méthodes. Dans un second temps, nous détaillons l'organisation des recueils de données principaux et secondaires. Dans un troisième temps, nous présentons les modes de traitement de ces données. Enfin, nous exposons le travail d'articulation des analyses des données.

1) Recueil de données

1.1) Présupposés théoriques et méthodologiques à l'analyse des interactions

Ici, l'interaction est conçue comme la réalisation, le produit et l'instrument, psychologique et symbolique d'une activité (Engeström, 1999). Ensuite, la conversation n'implique pas l'existence d'un sens préexistant à l'expression verbale en situation, que celle-ci se contenterait de « fournir » ou restituer au(x) destinataire(s). La conversation mobilise un langage situé et incarné, elle est un « lieu » où le sens émerge, se co-construit et se négocie, où l'intercompréhension est une élaboration conjointe. En revanche, ce sens émergent en situation, est inscrit dans un processus historico-culturel de construction de sens (*ibid.*). Ce dernier auteur mobilise des notions inspirées par les travaux de Bakhtine, le « langage social, la voix et le genre de discours », pour rendre compte de la matrice de langages sociaux spécifiques à une culture et à une communauté de professionnels/pratique dans laquelle s'inscrivent les situations d'interaction. Le sens de ces interactions doit toujours être remis en contexte. Remettre en contexte signifie notamment accéder à ce que les sujets n'ont pas dit et auraient souhaité dire, tout cela relève en effet de l'activité telle qu'elle se construit petit à petit. Cette conception de l'interaction qui suppose de tenir compte aussi bien de ces modalités locales de production d'intelligibilité mutuelle que du processus de construction de sens « global », justifie de **filmer l'interaction** en contexte pour accéder aux séquences interactionnelles complètes des individus et à l'organisation locale de l'activité de ces derniers. Elle nécessite également un recours à des **techniques d'entretiens spécifiques** qui permettent, sur la base de ces recueils filmés, de faciliter la mise en évocation du sujet et de l'interroger sur les différentes dimensions de son vécu expérientiel. En articulant ces deux méthodes de recueil de données (vidéo de l'activité et entretiens d'auto-confrontation), nous nous distinguons des approches d'inspiration ethnométhodologiques qui ne sollicitent pas les descriptions produites par les membres, pour se focaliser sur ce qui est produit de façon observable pendant l'interaction. Nous serons donc autant attentifs à l'analyse des conversations filmées qu'aux descriptions de l'expérience vécue des usagers interrogés. Mais nous avons conscience que cette articulation ou ce « couplage flou » (Goffman, 1982, 1988) entre différents niveaux d'analyse, différents « ordres » est une « aventure », voire un projet théorique, méthodologique et empirique en soi.

1.2) Recueil des données vidéo et audio

1.2.1) Choix d'une « caméra subjective » et d'un enregistrement dictaphone

Pour filmer les interactions des individus en situation de covoiturage et construire parallèlement un support mnésique vidéo facilitant l'accès au re-souvenir lors des entretiens approfondis, notre choix s'est rapidement porté sur la modalité « **caméra subjective** », **permise par le port de lunettes caméra** (Rix & Lièvre, 2005 ; Theureau, 2006). Nous craignons que l'enregistrement vidéo de l'extérieur (« caméra extérieure à l'acteur ») favorise la tendance des participants à commenter ce que la vidéo leur fait découvrir, ce qu'elle leur montre (Theureau, 2006) et à s'engager dans une analyse en position *méta* de l'image conçue, affichant une représentation de leur comportement. L'avantage de la « caméra subjective » dite en « première personne », favorise la remise en contexte dynamique de l'acteur, la réminiscence. Le corps de l'usager n'apparaît pas dans la scène filmée⁸³, les éléments audio-visuels enregistrés sont, en principe, ce que l'usager a entendu et vu dans cette situation. Ce film de l'activité offrira donc une multitude d'amorces mnésiques à l'usager qui décrira ensuite son expérience vécue.

En revanche, nous savons également que l'enregistrement de vidéo via lunettes caméra implique par définition un **dispositif de recueil « lourd »**, au sens où il est visible sur le physique du participant et ne peut pas être esquivé du regard par les autres individus en présence au moment de l'interaction. Le biais est important si tout au long de l'expérience, les interactants ne parviennent pas à s'adresser directement au porteur de lunettes, s'ils se censurent où agissent différemment avec le participant par rapport aux autres membres de l'équipage. Dans notre cas, le fait d'avoir prévenu le conducteur et les passagers en amont de l'arrivée sur le lieu de rendez-vous a permis de limiter ce biais. Le port des lunettes sans discontinuer lors des phases recommandées par le protocole a également facilité l'habituation des autres passagers. Sur les 6 participants à cette étude, aucun n'a reporté de gêne durable causée par les lunettes. Au début du covoiturage, certains passagers inconnus ont questionné l'intérêt de ces lunettes, d'autres ont cherché à comprendre le déroulement global de l'étude. L'attention portée aux lunettes était temporaire et les films de l'activité recensent finalement peu d'allusions à cet artéfact (témoignant bien d'une acceptation du dispositif et d'un biais minime de sa présence).

Enfin, les lunettes caméra ayant une autonomie limitée de 1h30, nous demandions également aux participants d'enregistrer l'entièreté de leur expérience de covoiturage à l'aide d'un dictaphone porté dans la poche.

1.2.2) Sélection des participants

Le recueil des données vidéo avec lunettes caméra a nécessité la sélection de participants volontaires particulièrement motivés (la section suivante décrit les difficultés méthodologiques qu'il a fallu surmonter). Nous les avons recrutés sur la base du volontariat, la condition *sine qua none* était qu'ils soient usagers du service BlaBlaCar car l'analyse des particularités interactionnelles peut potentiellement varier d'une communauté à l'autre et nous souhaitions toujours renseigner les usagers de la plus importante des plateformes de covoiturage planifié.

Notre panel de 6 usagers volontaires se constitue d'usagers ayant déjà participé à l'étude 1-B (entretiens d'explicitation pour Chroniques d'expériences vécues) et 2-A (entretiens d'auto-

⁸³ Limite les troubles liés à la gestion de son image propre.

confrontation « explicites » pour Phase 1 de recherche en ligne), leurs caractéristiques sont les suivantes : 4 femmes, 2 hommes ; 4 passagers, 2 conducteurs ; âge moyen : 28 ans ; nombre moyen de trajets effectués : 17 trajets ; statuts BlaBlaCar : 3 experts, 1 ambassadeur, 1 confirmé ; 1 habitué.

Le tableau ci-dessous récapitule les caractéristiques des 6 participants volontaires :

Prénoms	Age	Statut BlaBlaCar	Nombre de trajets
Lucile	24 ans	Ambassadeur	16
Alexia	26 ans	Confirmé	15
Pascale	25 ans	Habitué	4
Luc	20 ans	Expert	20
François (conducteur)	37 ans	Expert	15
Maiwenn (conductrice)	30 ans	Expert	30

1.2.3) Protocole de recueil des données vidéos

L'enregistrement d'une activité avec des lunettes caméra n'était pas une tâche familière pour nos participants. Nous les avons donc guidés en organisant en amont du recueil, un rendez-vous présentiel de « formation » à l'usage de ces lunettes caméra (Modèle *CamSport* - apparence lunettes de soleil) et d'explication du déroulement de l'étude, avec transmission d'un mini-support « didactique » pour mémoriser la combinaison d'activation des outils et vivre son covoiturage en limitant les contraintes liées aux manipulations techniques.

Voici les consignes qui ont été formulées aux participants de l'étude :

- **Recherche d'accord du conducteur et de l'équipage :** A partir du moment où vous avez réservé le trajet de votre choix sur la plateforme BlaBlaCar, vous allez devoir prendre contact avec le conducteur pour lui annoncer que vous souhaitez participer, en parallèle à votre trajet, à une étude sur le covoiturage, nécessitant de filmer et d'enregistrer en audio les différentes phases du trajet. Vous pouvez rédiger un email au conducteur, lui envoyer un sms ou bien l'appeler pour lui demander son accord. Il doit être rassuré sur l'objectif et le cadre de la recherche ainsi que sur l'anonymisation des données. Le conducteur doit ensuite s'assurer en contactant chacun de ses passagers, qu'ils sont également d'accord pour être indirectement filmés dans le cadre de cette étude et que ces données seront protégées et systématiquement floutées lorsqu'elles seront utilisées dans le cadre de communications scientifiques. Tout l'équipage doit être, en amont du trajet, en accord avec les principes méthodologiques de ce recueil de données.
- **Film des différentes phases du trajet :** Dans la mesure du possible (ajustements en fonction de la durée totale du trajet, batterie des lunettes caméra, complications relationnelles, etc.), plusieurs phases devront être filmées avec les lunettes caméra :
 - Le moment de recherche du lieu de rendez-vous, l'attente du conducteur, l'identification du conducteur (phase 2)
 - Le moment de la première rencontre et des premières interactions (phase 3) maximum 30 minutes de film (phase 4)
 - La pause si vous en faites une (phase 5) – maximum 15 minutes de film

- La reprise du trajet et la seconde phase du trajet (phase 6) – maximum 30 minutes de film
- La fin du trajet jusqu'au lieu de dépose (phase 7) – maximum 15 minutes de film
- En parallèle, enregistrement audio de la totalité du trajet (phase 2 à 7)

Finally, les 6 usagers ont recueilli un total de **5 heures 15 min de films d'activité**, correspondant à **8 trajets filmés** (Alexia et François ayant enregistré 2 trajets chacun).

1.2.4) Précautions éthiques

La réalisation de ces vidéos portant sur une activité sociale de mobilité partagée, incluant dans la scène filmée des individus en circulation sur la voie publique, a nécessité la déclaration de l'étude auprès de la **CNIL**. Les démarches de déclaration de recueil de ces données ont été facilitées et co-construites avec l'aide de la Chaire Valeurs et Politiques des informations personnelles de Télécom ParisTech.

Parallèlement à cette déclaration, nous avons rédigé des documents individuels (pour les 6 usagers participants volontaires de notre panel et pour les autres coéquipiers indirectement filmés pour l'étude) visant à préciser les objectifs de l'étude, le cadre strict d'utilisation de ces données, l'obligation d'anonymat des données.

1.2.5) Difficulté du recueil vidéo dans le cadre d'un covoiturage entre inconnus

La construction de ce terrain de recueil de données vidéo s'est avérée compliquée.

La difficulté était triple :

- en tant que passager s'apprêtant à filmer son activité : **obtenir l'accord de filmer de la part du conducteur choisi mais aussi de la part des 4 autres passagers potentiels** (après avoir expliqué la démarche, présenté le but scientifique et la conservation anonymée des données, demandé au conducteur de formuler la même demande à ses autres passagers) était aléatoire, plusieurs passagers ont dû annuler des réservations du fait du refus de participer des conducteurs, plusieurs essais ont parfois été nécessaires pour trouver un conducteur consentant / en tant que conducteur consentant pour filmer son activité : obtenir l'accord de filmer par tous les passagers ayant réservé le trajet était plus facile ;
- une fois les coéquipiers prévenus et consentants pour participer indirectement à l'étude, il fallait **dépasser les premiers moments d'appréhension** et de gêne liés au regard de l'autre porté sur les lunettes caméra ;
- filmer l'activité en train de se faire, en actionnant les boutons d'enregistrement aux moments adéquats, tout en **minimisant les troubles dans l'activité** de covoiturage, nécessitait d'avoir bien en tête le déroulement de l'étude.

Ces difficultés ont directement impacté la taille de notre panel de participants volontaires. Ci-après, nous développons le recueil de données complémentaire mis en place pour cette étude.

1.3) Entretiens d'auto-confrontation « explicitants » basés sur le film de l'activité

Dans un objectif de complémentarité des points de vue, nous décidons d'organiser la passation d'entretiens d'auto-confrontation « explicitants » auprès de notre panel de 6 usagers, à partir des supports vidéo de l'activité recueillis par ces derniers. L'idée est d'accéder aux descriptions individuelles des vécus subjectifs ressentis lors de ces séquences filmées.

1.3.1) Sélection des participants

Les participants sont les mêmes que précédemment. Nous nous étions assurés qu'ils étaient volontaires et disponibles pour ces deux étapes de l'étude.

1.3.2) Déroulement des entretiens

A partir des séquences vidéo recueillies par les usagers eux-mêmes, nous organisons la passation d'entretiens d'auto-confrontation (Theureau, 2006) « explicitants » individuels (Cahour & al., 2016), visant à faire expliciter le vécu subjectif ressenti lors de leur expérience de covoiturage ainsi filmée.

Les principes de l'entretien d'auto-confrontation « explicitant » sont les mêmes que ceux exposés dans l'étude 2-A (Phase 1 : Recherche en ligne). La différence étant qu'ici, les usagers s'entendaient interagir avec les autres coéquipiers, ce qui pouvait, en début d'entretien seulement, nécessiter une phase d'habituation à l'écoute de leur propre voix.

Il s'agissait de s'appuyer sur le film de l'activité comme amorce mnésique pour l'explicitation des interactions vécues. L'enregistrement vidéo en « première personne » a facilité l'évocation pour les 6 interviewés. Le souvenir de l'expérience était particulièrement vivace, aidé également par le recueil des ressources complémentaires fournies par les usagers : SMS échangés entre coéquipiers, enregistrements audio complémentaires à la vidéo.

Les **6 entretiens d'auto-confrontation** ont tous été intégralement enregistrés, ils constituent un matériau de **12h15 d'explicitation des vécus subjectifs**.

1.4) Autres données mobilisées : Observations participantes et Entretiens d'explicitations précédents

Pour répondre aux objectifs de cette étude, nous allons mobiliser d'autres recueils de données, s'avérant complémentaires pour l'analyse des séquences interactionnelles et des organisations locales des covoiturages.

1.4.1) Observations participantes

Avant la réalisation de cette étude 3, nous avons réalisé un total de 10 observations participantes en tant qu'observateur masqué. Il s'agissait de réserver et de participer à un trajet covoituré comme n'importe quel autre passager, en relevant sur une grille papier construite à cet effet (déjà présentée en Annexe 6) :

- les caractéristiques du trajet (date, horaire, composition du trajet, placement dans le véhicule)
- le contexte général du trajet

- le contenu des différentes phases du trajet (depuis la phase 2 jusqu'à la phase 7) avec une attention particulière pour :
 - Phase 2 « Première rencontre et interaction » : Attentes, retards, facilités/difficultés, thématiques de discussions, négociations, ajustements
 - Phases 3 à 7 : Relevés des actions des participants / postures dans l'espace, gestes, changements de configurations spatiales / interactions, verbatims, silences, initiateurs, en retrait, tensions, négociations / environnement dans le véhicule et externe, niveau sonore, thermique

1.4.2) Entretiens d'explicitation menés pour les études 1-A et 1-B

Les entretiens d'explicitation menés pour l'étude 1 (-A : Incertitudes et Risques ; -B : Chroniques d'expériences vécues) contiennent des informations précieuses sur les vécus individuels de 25 usagers BlaBlaCar. Ils permettent de quantifier certains résultats concernant notamment : les thèmes de discussion, les conditions de négociation dans le véhicule, les difficultés d'organisation en trajet, etc. Au gré des résultats présentés ci-après, nous distillerons ces différents apports au sein des analyses des recueils vidéo et entretiens d'auto-confrontation explicitant.

1.5) Récapitulatif des données vidéos et d'auto-confrontation recueillies

Voici le tableau récapitulatif des différentes données recueillies et mobilisées pour cette étude 3 (Tableau 13) :

Participants volontaires	Durée totale du trajet	Composition du trajet	Films lunettes caméra	Délai entre enregistrements et entretien d'auto-confrontation	Durée entretien d'auto-confrontation	Autres matériaux	Participation aux autres études
Lucile	3h.	+ 2 passagers	56 minutes	2 jours	2h53	10 SMS échangés avec le conducteur	Etudes 1-B, 2-A
Alexia	3h.	+ 3 passagers	37 minutes	3 jours	2h22	SMS + Appels téléphoniques	Etudes 1-B, 2-A
	3h.	+ 1 passager	32 minutes				
François (conducteur)	3h.	+ 1 passager	45 minutes	2 jours	1h50	SMS à ses passagers	Etude 1-B
	3h.	+ 4 passagers	17 minutes				
Pascal	5h.	aucun autre passager	8 minutes	2 jours	1h11	2 SMS échangés	Etude 1-B
Luc	2h	+ 2 passagers	48 minutes	1 jour	1h52	SMS échangés avec conductrice 1 appel téléphonique	Etude 2-B
Maïwenn (conducteur)	4h	+ 2 passagers	42 minutes	4 jours	1h37	21 SMS à ses deux passagers	Etudes 1-B, 2-A

Tableau 13. Synthèse des données vidéo et d'entretiens d'auto-confrontation recueillies.

La section suivante présente successivement les analyses effectuées pour traiter les données vidéo, d'entretiens d'autoconfrontation et d'observations participantes.

2) Analyse des données

2.1) Analyse des données vidéo

L'organisation des données (ainsi que leur production) est liée à la visée analytique de notre travail. Nous souhaitons saisir les spécificités de l'activité interactionnelle des usagers. Les interactions observées sont ancrées dans un contexte local, que les acteurs coproduisent. Mais aussi, nous considérons que les pratiques renvoient à un contexte plus global qui est celui de l'activité des membres BlaBlaCar. Dès lors, il nous est possible de sélectionner et d'organiser les données en les considérant « représentatives » du contexte d'activité des acteurs.

Nous avons choisi d'organiser nos données autour de **thématiques** originales, contenant à chaque fois plusieurs **séquences interactionnelles typiques** de l'activité du covoiturage entre inconnus. Les thématiques réunissent des données hétérogènes et complémentaires (séquences interactionnelles filmées, extraits d'entretiens d'auto-confrontation, données d'observations participantes), elles visent à intégrer les interactions mais aussi les actions observées de manière plus large. La partie résultats de ce chapitre comporte la présentation de ces 4 thématiques ainsi que les séquences les soutenant.

Pour parvenir à l'organisation des données en thématiques, nous présentons ci-après le procédé de réduction progressive des données brutes.

2.1.1) Réduction progressive des données brutes : de 25 à 12 séquences interactionnelles

2.1.1.1) Identification de 25 séquences interactionnelles parmi les 5h15 de vidéo

Les recueils vidéo des passagers et conducteurs nous permettent d'accéder à plus de 5h15 de vidéo en « première personne », nous avons sélectionné à partir de cette base, **25 séquences interactionnelles**, apparues pertinentes du point de vue :

- de leur **contenu** :

- sur le déroulement et l'organisation précise des différentes phases du covoiturage (regroupement sur le lieu de rendez-vous, pause, placement dans le véhicule, remplissage du coffre, ...);
- sur l'interaction relevée entre les participants, révélant une tension particulière, un point de négociation spécifique ;

- de leur **forme** :

- la manière dont les négociations et processus d'ajustements interactionnels sont menés par les usagers du covoiturage nous intéresse particulièrement car elle informe des spécificités du covoiturage et de ces rencontres entre inconnus ; les autres types de données ne donnent pas un accès aussi précis à cette dimension interactionnelle.

2.1.1.2) Identification de 4 thématiques soulignant les particularités interactionnelles du covoiturage et illustration par 12 séquences interactionnelles

Grâce à ces 25 séquences interactionnelles, nous sommes parvenus à dégager **4 thématiques d'analyses** éclairantes pour nos questions de recherche. Nous les avons respectivement nommées :

- 1) Complexité de se trouver et de s'identifier entre coéquipiers inconnus
- 2) Cadrage organisationnel et relationnel du conducteur comme réducteur d'incertitude
- 3) Chronicité des interactions et degré d'intimité attendus
- 4) Co-construction et négociation des règles de voyage pour un collectif sans heurt

Pour chacune des thématiques identifiées, les résultats rendent compte de **3 séquences vidéo principales et de 3 séquences d'auto-confrontation associées**, démontrant d'un point de vue empirique, les spécificités de cette pratique de covoiturage et d'un point de vue méthodologique, les apports de la complémentarité des méthodes employées. Le choix des **12 séquences interactionnelles** (4 thématiques * 3 séquences principales) s'est fait sur les mêmes critères que précédemment.

Le tableau ci-dessous (Tableau 14) récapitule les intitulés des 12 extraits sélectionnés⁸⁴.

	N° de séquence et participant	Titre de la séquence	Durée de la séquence vidéo	Durée de l'extrait d'auto-confrontation
Thématique 1 : Complexité de se trouver et de s'identifier entre coéquipiers inconnus				
1	S24 : Luc	« Recherche et approche stratégique au lieu du rendez-vous »	3min42	15 min
2	S13 : Alexia	« Longue attente et recherche du covoitureur »	9min53	17 min
3	S24 : Maïwenn	« Conditions d'attente aléatoire de sa passagère »	2min22	14 min
Thématique 2 : Cadrage organisationnel et relationnel du conducteur comme réducteur d'incertitude				
4	S3 : Lucile	« Récapitulatif du voyage par le conducteur et placement dans la voiture »	44sec	20 min
5	S12 : Alexia	« Manque de cadrage de la conductrice et erreur d'identification catégorielle bébé / maman »	4min58	22 min
6	S25 : Luc	« Première rencontre entre coéquipiers, installation dans le véhicule et question sur le lieu de dépose »	3min	13 min
Thématique 3 : Chronicité des interactions et degré d'intimité attendus				
7	S6 : Lucile	« Question hâtive : Vous allez faire quoi à Tours ? »	45sec	7 min
8	S26 : Luc	« Questions sur la profession de la conductrice »	2min	6 min
9	S28 : Maïwenn	« Questions du passager sur le petit ami de la conductrice »	30sec	15 min
Thématique 4 : Co-construction et négociation des règles de voyage pour un collectif sans heurt				
10	S15 : Alexia	« Négociation du placement entre passagers »	59sec	6min
11	S8 : Lucile	« Quartiers de prédilection »	2min	12min
12	S18 : François	« Proposition et négociation collective de la pause »	40sec	5min

Tableau 14. Récapitulatif des séquences interactionnelles retenues et présentées dans la thèse.

2.1.2) Retranscription de type analyse conversationnelle pour les 12 séquences sélectionnées

Les 12 séquences sélectionnées ont été intégralement transcrites suivant la convention d'Analyse Conversationnelle (noté « AC ») ICOR (les consignes de transcription principales figurent en Annexe 21), par C. Licoppe et L. Tisserand (étudiant EHES, Master 1)⁸⁵.

L'objectif principal est de décrire et d'expliquer les compétences mobilisées par les locuteurs, qui rendent leur participation à l'interaction sociale organisée et intelligible. Notre analyse cherchera à

⁸⁴ Lors de la présentation des résultats, seuls des extraits de ces séquences vidéo sélectionnées seront présentés (la totalité de celles-ci représentant une quantité trop importante de données).

⁸⁵ Cette transcription d'AC très fine requiert une habitude que je n'ai pas. Je remercie vivement Christian Licoppe et Lucien Tisserand pour cette aide précieuse.

comprendre la « compétence communicative » propre aux covoiturés et à identifier, lorsque cela sera pertinent et possible :

- L'alternance des tours, l'organisation de l'ouverture et de la clôture de l'interaction, le contenu et l'enchaînement des « topics », le fonctionnement des « réparations », ou celui de la politesse (face-work)
- Les phénomènes multimodaux (regards, gestes, déplacements)

Il nous intéresse également de comprendre comment ces séquences ont été vécues par les membres eux-mêmes. Dans le cadre de la thèse, notre ancrage psycho-phénoménologique et notre intérêt pour l'étude des vécus subjectifs des usagers nous poussent à investiguer, à l'aide de la vidéo comme « support mnésique » d'explicitation, **l'expérience utilisateur vécue** lors de ces 12 moments sélectionnés. Nous avons donc inséré, dans ces transcriptions de type Analyse Conversationnelle, des **annotations** indiquant le moment de relance utilisé lors de l'entretien d'auto-confrontation, de façon à situer l'extrait d'auto-confrontation et de confronter la vidéo et le ressenti subjectif exprimé par le sujet.

2.2) Analyse des données d'entretiens d'auto-confrontation

2.2.1) Transcription des 6 entretiens d'auto-confrontation et codage spécifique

Les entretiens d'auto-confrontation ont été dans un premier temps entièrement retranscrits. Nous avons ensuite effectué une analyse systématique de leur contenu, visant à faciliter par la suite, la comparaison rigoureuse avec les transcriptions vidéo de type « AC » : nous avons reporté toutes les relances de l'intervieweur ; le moment de la vidéo explicitée ; les discours généralisant/spécifiés ; les marques d'incertitude (par ex. « *je pense, je sais plus trop, ça devait être ça* ») ; les marques d'adresse impliquant l'auditeur (par ex. « *tu vois, tu sais, tu comprends* ») ; les marqueurs d'évocation (cf. quand ils se tournent vers l'écran, les temps verbaux, le détail des descriptions, la prosodie)⁸⁶. Les émotions positives et négatives ont été surlignées de façon à repérer rapidement les évolutions des situations interactionnelles et les niveaux de confiance/méfiance engagés. Ce niveau de transcription est nécessaire à deux points de vue : il permet de présenter les données de l'entretien d'auto-confrontation avec une précision « équivalente » aux transcriptions de type « AC » ; il permet de s'assurer que le vécu subjectif des usagers interviewés est bien situé dans un contexte spécifique, et qu'il peut donc être mis en regard de la transcription de type Analyse Conversationnelle correspondante. L'Annexe 22 présente un exemple de transcription d'un entretien d'auto-confrontation.

2.3) Analyse des autres données : Observations participantes et Entretiens d'explicitation

Les chapitres 7 et 8 ont présenté la méthode d'analyse de contenu hypothético déductive mise en place pour traiter les données recueillies en entretiens d'explicitation. L'analyse des observations participantes est basée sur une analyse de contenu, appliquée grille par grille. L'exercice visait à comptabiliser pour les 10 grilles d'observations remplies, les invariants pertinents pour répondre aux objectifs de cette étude.

⁸⁶ Il eut été vraiment intéressant d'analyser encore plus en profondeur le contenu de ces entretiens d'auto-confrontation et de s'attarder sur les significations de ces marques d'élocution et de cette prosodie.

III. Résultats

Les résultats sont structurés en 4 grandes parties, correspondant au détail des **4 thématiques** de travail identifiées. Ces thématiques seront à chaque fois définies, puis (a) soutenues par **3 séquences vidéo avec les extraits d'auto-confrontation** correspondant, (b) agrémentées, en filigrane, des apports d'autres recueils tels que les **observations participantes** ou les **entretiens d'explicitation** présentés dans le chapitre précédent.

1) Thématique 1 : Complexité de se trouver et de s'identifier entre coéquipiers inconnus

1.1) Définition

Lorsqu'ils réservent un trajet en covoiturage, les usagers se connectent à la plateforme BlaBlaCar et accèdent à un certain nombre d'informations concernant l'organisation et les caractéristiques du conducteur (cf. Chapitre 9). Les conditions du trajet y sont précisées de manière plus ou moins complète, c'est-à-dire qu'au minimum : l'heure du rendez-vous, la ville du rendez-vous, le type de véhicule puis le prénom, l'âge du conducteur sont renseignés. Le lieu du rendez-vous est souvent précisé manuellement par une description du conducteur. Ces « prises » de confiance sont autant d'éléments de précision visant à réduire les incertitudes et les complications liées au trajet à venir. Cette thématique vise à montrer que **lorsque les usagers (conducteur et passager) ne connaissent pas le lieu de rendez-vous**, ne trouvent pas tous les renseignements souhaités, subissent des problèmes de stationnement, sont en retards au rendez-vous, ils **doivent entrer en interaction avec l'autre coéquipier inconnu pour procéder à un ajustement supplémentaire**, via un échange de messages ou un appel téléphonique, visant à préciser de nouveau les conditions des retrouvailles⁸⁷. Ces arrangements supplémentaires, décidés en contexte, face à une difficulté de se trouver et de s'identifier, **compliquent et rallongent l'appariement entre les coéquipiers**. Le caractère aléatoire de cette première rencontre constitue d'ailleurs un des **risques** fréquemment cités par les usagers BlaBlaCar interrogés, qui jugent **inconfortable** cette étape où ils ne contrôlent pas les ajustements des lieux et des horaires décidés par le conducteur, et où ils craignent de ne pas être suffisamment attendus par leur conducteur ou pire d'être oubliés. **15 usagers sur 25 interviewés** dans le cadre de l'étude 1-A décrivaient un risque lié à cet appariement potentiellement compliqué et inconfortable. Lorsque cette phase de « se trouver et de s'identifier » ne se déroule pas de manière fluide, l'usage du téléphone se révèle alors particulièrement salvateur. Les passagers appellent les conducteurs pour être guidés en temps réel sur le lieu exact du rendez-vous ou bien ils s'échangent des messages pour se prévenir mutuellement de leur position actuelle, de la direction qu'ils prennent, du moment approximatif d'arrivée au point de rendez-vous. Les difficultés de rejoindre le point de rendez-vous et d'identifier le conducteur peuvent se produire pour chacun des passagers du trajet, multipliant à nouveau les risques collatéraux de retard. Les observations participantes nous ont permis de recenser **4 retards de passagers** (sur 10 trajets effectués) dus à une erreur (ou une incompréhension) sur le lieu de rendez-vous fixé préalablement. Mais au-delà de ces quantifications, nous ne savons pas comment les usagers interagissent pour s'ajuster et se coordonner le plus efficacement possible. L'objectif de cette thématique vise donc à souligner les particularités interactionnelles qui émergent entre un conducteur

⁸⁷ Tout au long de ce chapitre, nous parlerons des conditions de « re-trouvailles » entre inconnus, mais nous avons conscience de l'abus de langage commis, en effet, il serait plus juste de parler des conditions de « trouvailles » entre inconnus. Pour pallier l'inélégance du terme, la thématique s'intitule « Difficulté de se trouver (...) ».

et un passager en train de se retrouver et de s'identifier, et à préciser les différents niveaux de difficultés rapportés par les usagers.

Cette première thématique sera successivement illustrée par 3 séquences interactionnelles :

- La **première séquence** exposera le cas de **Luc** (passager), pour qui la difficulté fut de « niveau 1 »⁸⁸, liée aux problèmes de reconnaissance d'un lieu et à la coordination en temps réel avec la conductrice.
- La **seconde séquence** présentera le cas d'**Alexia** (passager), pour qui la difficulté a été de « niveau 2 »⁸⁹ puisqu'il s'agissait ici de reconnaître le lieu mais également d'identifier le conducteur dans un contexte nocturne peu aidant.
- La **troisième séquence** détaillera le cas de **Maiwenn** (conductrice), pour qui la difficulté était de « niveau 3 »⁹⁰, la phase d'identification de sa passagère a été ponctuée d'un trouble de la reconnaissance, durant lequel elle a confondu sa passagère avec une autre inconnue.

1.2) Séquence 24 - Luc « Recherche et approche stratégique au lieu du rendez-vous » : Difficulté de niveau 1

Dans cet extrait 24, Luc attend sa conductrice au lieu de rendez-vous indiqué sur le site BlaBlaCar. Il regarde sans cesse autour de lui pour vérifier si un véhicule de type « Twingo bleue » décrit dans l'annonce, apparaît dans son champ de vision. Mais au bout des 15 minutes, la conductrice l'appelle. Elle lui demande s'il est bien au rendez-vous indiqué (point de référence : « Place de la cathédrale »). La réponse affirmative de Luc (ligne 5) et sa tentative de coordination écourtée (ligne 7) vont provoquer un effort de précision de localisation de la part de la conductrice (lignes 8 à 10). Elle demande confirmation à nouveau (ligne 12) et Luc avoue explicitement sa confusion (ligne 13). C'est ce qui permet ensuite à la conductrice de comprendre qu'il n'est pas au bon endroit et de le guider vers elle (lignes 19, 24). Luc la prévient alors de son erreur et tente de se justifier (ligne 27). La conductrice reprecise les caractéristiques de son véhicule et Luc confirme la réception de l'information. L'interaction - médiée par le téléphone - est transcrite ci-après :

L. : Luc
C : Conductrice

1. L. (7.0) ((regarde autour))
2. L. ((regarde en bas et prends son Smartphone))
3. L. oui/ allo/
4. C. oui (.) euh:: vous êtes place de la cathédrale ?
5. L. euh:: oui c'est ça *oui donc euh:: (.) mm
6. *((regarde à gauche))
7. L. [au niveau d'la place quoi (EAC 1)
8. C. [() c'est la twin-
9. C. c'est la twingo bleu ciel devant le: (EAC 2)
10. (.) joaillier euh:: >horloger<
11. (1.0)
12. C. euh je sais pas si vous voyez
13. L. euh::: fffhh non pas vraiment/

⁸⁸ Comme nous le détaillerons plus loin, le « niveau 1 » de difficulté renvoie aux situations suivantes : problème d'identification du lieu par le passager, mais guidage téléphonique efficace par le conducteur ; un seul appel permet aux usagers de se retrouver.

⁸⁹ Le « niveau 2 » de difficulté renvoie aux situations suivantes : facteurs contextuels et individuels qui compliquent la reconnaissance des lieux et des usagers entre eux, plusieurs appels et ajustements sont nécessaires pour ajuster le guidage dans la ville.

⁹⁰ Le niveau 3 de difficulté renvoie aux situations suivantes : plusieurs appels et plusieurs tentatives d'identification échouées, associés à un retard du passager/conducteur, qui mènent à la confusion de reconnaissance des coéquipiers.

14. (0.5)
 15. C. euh: (.) alors moi je suis devant la cathédrale
 16. par contre pas au niveau d'la place euh
 17. du Bétouet
 18. L. [AH
 19. C. [c'est vraiment devant la grande porte d'entrée
 20. (0.8)
 21. L. ah d'accord [okay
 22. C. [euh::
 23. (0.5)
 24. C. sur la place un peu circulaire voilà (.) et
 25. puis euh:: (.) c'est là où y a le magasin la Trinitaire euh :: euh :: Le Ker ::
 26. L. [d'accord eu-
 27. L. okay bah j'arrive passque su coup j'suis
 28. complètement d'l'aut côté/
 29. (0.5)
 30. C. d'accord bah c'est la Twingo bleu ciel
 31. L. okay ba marche (.) [ça marche okay >j'arrive<

Le passager Luc ne s'est jamais rendu à ce point de rendez-vous en covoiturage. Il sait que le lieu indiqué est la Cathédrale mais ne connaît pas les environs. Lors de son attente au point de rendez-vous, il précise en entretien d'auto-confrontation qu'il est agacé par ce qu'il croit être un retard de la conductrice : « *bon là, j'étais assez impatient de voir la voiture, parce que je la cherchais depuis 15 bonnes minutes, je savais pas où elle était garée et euh :: ça me gonflait de plus en plus d'attendre, je savais pas de quel côté regarder, ni de quel côté elle était garée en fait, je savais pas donc je subissais son retard*, fin c'est ce que je me suis dit quoi... »⁹¹. Cette attente inconfortable est interrompue par l'appel téléphonique de la conductrice. Il ne manifeste pas de mécontentement dans l'interaction avec la conductrice, il écoute ses requêtes et ses précisions (« *c'est la Twingo bleue ciel* »). Luc indique en entretien « *bien sûr je le savais ça oui, là, ça m'a énervé qu'elle pense en plus, que j'étais mal renseigné !* ».

Finalement, cet échange téléphonique a engendré 2 épisodes émotionnels d'agacement masqués chez Luc. Tandis que la conductrice a tenté (1) de comprendre sa localisation, (2) de lui préciser le « vrai » point de rendez-vous, (3) de lui rappeler le modèle de la voiture, Luc a marqué des signes de confusion « *C : euh je sais pas si vous voyez / L : euh:: fff non pas vraiment* » et ne s'est à aucun moment excusé de sa mauvaise localisation.

Cette séquence 24 constitue un exemple de difficulté que nous nommons de « niveau 1 » de se trouver et s'identifier entre inconnus. Ici, les précisions téléphoniques de la conductrice qui connaît le point de rendez-vous et a déduit la position de Luc, ont permis aux deux coéquipiers inconnus de se retrouver relativement rapidement, sans second appel. D'ailleurs, lorsqu'il s'est mis en chemin pour rejoindre son équipage, Luc est disponible pour mobiliser d'autres ressources (couleur du véhicule, voix de la passagère associée aux connaissances de son physique, via la photo de profil BlaBlaCar) pour anticiper et mettre en scène son arrivée de manière à décider du cadre de sa première interaction avec les autres. Néanmoins, cette attente a généré de l'énervement chez Luc.

⁹¹ Légende de l'entretien d'auto-confrontation :

- *Discours spécifié* / discours général ou abstrait
- I : Relance intervieweur
- Modalité d'incertitude
- **Marque d'évocation**
- *Emotions à valence positive / négative*

1.3) Séquence 13 – Alexia - « Longue attente et recherche du covoitureur » : Niveau de difficulté 2

Dans cette séquence 13, Alexia attend son conducteur au même point de rendez-vous depuis environ 20 minutes, le soir, dans le froid. Après plusieurs tentatives d'appels échoués, elle se résigne à patienter et à guetter l'arrivée de son conducteur en vérifiant avec attention chaque nouvelle voiture qui arrive dans son champ de vision. Elle se questionne à haute voix « *C'est lui ? C'est pas lui ? C'est lui ?* ». Son conducteur finit par l'appeler. La transcription présentée ci-dessous rend uniquement compte des tours de paroles d'Alexia car l'enregistrement audio des lunettes caméra et du dictaphone ne permettent pas d'entendre distinctement les verbatims du conducteur à travers le téléphone.

A : Alexia

```

1.  A:((elle répond à l'appel entrant du conducteur))
2.  <((conversation téléphonique, elle marche))
3.  oui allo/
4.  allo oui gauthier/
5.  d'accord
6.  euh en dehors du dépose minute/
7.  du côté de: alliance hôtel là/
8.  euh: y'a un arrêt de bus/ du côté de alliance hotel là\
9.  après le: dépose minute/ euh:
10. du crédit agricole\ je: sais pas du tout c'est euh: (EAC 1)
11. ah j'vois un crédit agricole c'est euh:
12. j'vois un bus du coup j'suppose que: vous êtes là-bas/
13. 'fin que tu es là-bas/
14. ouais\
15. y'a le bus dix la qui passe euh: près d'toi/
16. okay\ bah j'vois l'bus euh: j'arrive\
17. j'arrive j'arrive\ à tout d'suite\ (hh) (hh)
18. />
19. ((elle raccroche, le conducteur rappelle))
20. euh: bah j'en sais rien, j'en sais rien j'avoue j'ai pas trop r'gardé/
21. hop/
22. ((elle passe devant le conducteur sans le savoir))
23. euh: au niveau du bus/
24. ((elle arrive à l'arrêt de bus))
25. ah: okay/ okay/
26. ((elle regarde autour))
27. crédit agricole/
28. ouais\ ch'uis: juste en face du crédit agricole/
29. bah ch'uis, sous l'arrêt d'bus là\ (hh)
30. euh AH avec la chemise à carreaux\ (EAC 2)
31. (hh) okay\
32. ((elle raccroche))
33. ((elle marche avec le conducteur qui est en train de regarder son Smartphone, il le met dans sa poche et attend le dernier passager))

```

Après sa longue attente au point de rendez-vous, Alexia précise en entretien, avoir envoyé un sms au conducteur pour lui indiquer sa présence, apportant quelques précisions sur sa tenue vestimentaire comme facilitateur d'identification (« *j'lui ai dit « je suis au dépose minute de la gare de Tours (...) « je suis blonde avec un sac bleue à tout à l'heure* »). Alexia décrit son inconfort et son inquiétude à ce moment de l'attente : « *je me suis dit euh :: scénario catastrophe, il a pas envie de me prendre ou quoi, il est passé et il va pas me prendre quoi. Du coup, j'suis dans la merde et donc là ouais je me suis dit « merde il m'a oublié, il m'a pas pris* » ». Finalement, le conducteur la prévient par sms qu'il aura quelques minutes de retard. Lorsqu'il finit par arriver au lieu de rendez-vous indiqué sur la plateforme, le conducteur appelle Alexia. Le lieu de rendez-vous est totalement inconnu pour ces 2 interactants.

Alexia remarque que le conducteur « décrit ce qu'il voit autour de lui quoi hein :: mais donc voilà, comme moi il prend un point de repère et voilà, il s'y connaît pas plus que moi donc ça arrange pas les choses ! **c'était galère** mais bon, fallait bien qu'on se trouve ». Ils tentent de se coordonner grâce à l'identification de plusieurs repères physiques immobiles dans la ville (« dépose minute », « hôtel », « arrêt de bus », « banque »). En parallèle à cet appel téléphonique, Alexia décrit son attention périphérique orientée vers « les voitures qu'étaient garées là, je pensais que c'était une des voitures qu'étaient garées là, je m'étais rapprochée (...) pfff **c'était compliqué** ». Ici, la méconnaissance des lieux par les deux parties provoquent une difficulté de se situer l'un par rapport à l'autre et d'évaluer les distances qui les séparent. Alexia ne formule pas d'excuse ou de marque d'agacement dans l'interaction, elle marque plusieurs formes d'aveux ou de reconnaissance de ses lacunes géographiques dans cette ville « du crédit agricole, je: sais pas du tout c'est euh: » (ligne 10) et « euh: bah j'en sais rien, j'en sais rien j'avoue j'ai pas trop r'gardé » (ligne 20). Le déclic permettant l'identification mutuelle est la description d'un détail vestimentaire du conducteur « chemise à carreaux » (ligne 31). Sans la médiation du téléphone, nous nous questionnons sur la faisabilité de la rencontre et de l'identification.

Enfin, dans cette séquence 13, la difficulté de se trouver et de s'identifier a impliqué un sentiment d'inconfort émotionnel chez Alexia, verbalisé dans un entretien d'auto-confrontation « explicitant ». Plusieurs facteurs explicatifs à cette phase difficile :

- **contextuels** tout d'abord : trajet de nuit, attente dans le froid, état de fatigue avancé, impératif horaire, beaucoup de véhicule stationnant et arrivant à ce point de rendez-vous entraînant la confusion et les faux espoirs pour Alexia ;
- **individuels** ensuite : la méconnaissance de la ville par les deux interactants, le guidage téléphonique prenant comme points de repères des objets mobiles (« bah j'vois l'bus »), la double tâche d'Alexia qui tente de suivre le guidage téléphonique et de repérer le véhicule de son conducteur.

Pour ces raisons, et notamment pour la double méconnaissance des lieux, nous catégorisons la difficulté de se trouver et de s'identifier de cet extrait, de « niveau 2 ».

1.4) Séquence 27 – Maïwenn - « Conditions d'attente aléatoire de sa passagère » : Niveau de difficulté 3

Dans cette séquence 27, la conductrice Maïwenn a récupéré son premier passager à un premier lieu de rendez-vous. Après avoir covoituré ensemble pendant 10 minutes, ils s'arrêtent à un second lieu de rendez-vous, où Maïwenn attend une passagère nommée Violette. En s'avançant dans le parking, Maïwenn repère les lieux jusqu'alors inconnus pour elle, évalue les places de parking disponibles plus loin pour stationner en sécurité. Elle s'arrête sur un emplacement, portable à la main, pour guetter les messages éventuels de sa passagère. La séquence suivante décrit l'interaction que Maïwenn entretenait avec son passager, lorsqu'ils attendent ensemble la dernière passagère.

C : Conductrice Maïwenn
K : Passante inconnue

1. ((arrivent sur le parking))
2. C. alors la petite miss () (c'est peut-être elle là ?)
3. (1.0)
4. ((une femme passe à côté de sa voiture))
5. #c'est toi Violette ? (.)#c'est toi Violette. (.)
6. #non c'est pas toi Violette.
7. (.)
8. hh j'vais p't êt'euh: lui envoyer un message h
9. (.)
10. qu'est-ce que j'ai fait de mon portable
11. #((regarde la femme qui marche en direction de sa voiture))#

12. # #
 13. c'est toi Violette?
 14. K ((la femme approche de la voiture))
 15. C. ((baisse la vitre))
 16. C BONJOUR/ (1.0) *c'est pour l'covoiturage
 17. K *((se penche pour parler à travers la vitre entrouverte))
 18. K oui
 19. C vous êtes qui ?
 20. K Katia
 21. C AH NON (.) Violette moi je cherche
 22. (.)
 23. K ah non
 24. C non [c'est pas bon
 25. K [moi c'est Olivia
 26. C non pas du tout
 27. K d'accord=
 28. C *=hh hh
 29. K *((la femme part))
 30. C *j'crois qu'on n'est pas les seuls
 31. *((regarde son telephone))
 32. C C'est elle Violette ? (.) j'crois qu'e-(.) sur son profil c'est marqué vingt et un ans. (.) donc à mon avis ça doit être une p'tite jeune (0.7) (reçoit un SMS de Violette) AH non j'aurai manifestement du retard (EAC 1)
 33. (2.0)
 34. C alors j'avais mettre on est arrivés/ (écrit son SMS)
 35. (6.0)
 36. C <sur (..) le (.) parking >
 37. (3.0)
 38. C °on t'attend° (3.0) (écrit son SMS) j'avais m'garer mieux qu'ça
 39. C ((regarde à gauche, remonte la vitre et regarde à droite))
 40. C bon bah désolée *(j'vas) (adressé au passager) (EAC 2)

Au début de la séquence, Maïwenn s'interroge à haute voix sur sa future passagère, en observant autour d'elle les différents piétons. Sur la même forme verbale qu'Alexia précédemment (« *c'est lui ? c'est pas lui ? c'est lui ?* »), Maïwenn se questionne lignes 5 et 6 : « *c'est toi Violette ? (.) c'est toi Violette. (.) non c'est pas toi Violette* ». Elle envoie un message à sa passagère pour lui indiquer leur présence. A ce même moment, une passagère potentielle se manifeste à la fenêtre de Maïwenn, provoquant la même interrogation chez Maïwenn (ligne 12). Maïwenn contextualise la présence de l'inconnue par une question très ouverte ligne 15 : « *BONJOUR/ (1.0) *c'est pour l'covoiturage* », cette dernière répond de manière très brève, ce qui conduit Maïwenn, par opposition, à la questionner de manière très directe sur son identité ligne 18 (« *vous êtes qui ?* »). Les deux interactantes se rendent compte de l'erreur d'identification. En entretien, Maïwenn précisera qu'elle avait deviné que ce n'était pas sa passagère : « *c'était pas elle, j'me doutais un peu, mais bon, fin ça peut arriver aussi, parce que des fois y'a des gens qui réservent mais pas forcément pour eux quoi... pour leur mère ou voilà, donc je me méfiais* ». Maïwenn réitère une tentative de reconnaissance, ligne 31, puis finit par se rappeler l'information sur son âge. Mais finalement, elle reçoit un sms de sa passagère lui indiquant qu'elle aura du retard⁹². En entretien, Maïwenn confie son agacement : « *ouais alors quand elle me laisse le message, euh :: je me dis « putain la relou quoi !!! » déjà qu'on va la chercher, qu'on a du mal à trouver le parking, à trouver une place, qu'y'a plein de monde, bon ok c'était prévu mais je me dis « putain la miss là !!! » elle abusait grave...* ». Maïwenn verbalise ensuite à haute voix ses actions, pour prévenir son passager de l'état d'avancement de la situation d'attente subie. Par l'envoi de son message et de l'expression « *on t'attend* » puis par l'excuse formulée à son conducteur « *bon bah désolée* », Maïwenn tente de satisfaire son obligation morale d'organisatrice du trajet. Elle décrit en entretien les sources de sa double-gêne : « *j'étais emmerdée pour mon passager et pour moi, pour mon rendez-vous, fin... pffff c'était un tout... on avait de la route à faire et je me suis dit « elle abuse,*

⁹² SMS du 31/01 à 12h53, Violette à Maïwenn : « *Bon, j'aurais manifestement un peu de retard, j'espère que ça ne vous posera pas trop de pb.. A tout à l'heure* », Violette / Même jour à 12h54, après le message de Maïwenn qui disait « *on est arrivés sur le parking on t'attend* » / Violette à Maïwenn : « *Oh mince, excusez-moi, j'espère que ce ne sera pas trop long!* ».

*elle a pas assez anticipé » et **ça m'a fait chier**, parce que c'était une contrainte de plus ». Elle explique les raisons de son excuse formulée au passager : « en prime, je me suis excusée, pour l'autre... mais bon, ça voulait dire aussi « désolée, hein parce qu'on attend, mais moi aussi **ça me fait chier** de l'attendre t'inquiète pas.. » et j pense que c'est pour ça que là, lui il en n'a pas rajouté.. ». Elle lance ensuite un message ferme à sa passagère et fait preuve d'un certain contrôle émotionnel par rapport à l'attente inconfortable subie : « mais bon, **j me suis tenue**, j'avais l'autre passager aussi ».*

Dans cette séquence 27, la conductrice Maïwenn fait état d'une phase de retrouvaille et d'identification difficile, qualifiée de « niveau 3 ». La situation s'est révélée coûteuse pour les efforts déployés dans ses tentatives d'identification de la passagère, l'obligation morale de s'excuser du retard de la passagère auprès de son hôte et la retenue émotionnelle maintenue tout au long de l'attente.

La pénibilité de cette phase n'est pas à sous-estimer. En effet, l'étude 1 relatait également que 2 conducteurs ont ralenti leur pratique de covoiturage à cause de cette phase trop aléatoire de se trouver/s'identifier. Ils pointent la gestion difficile de ce moment d'attente où tous les passagers ne sont pas encore arrivés. La question qui se pose est aussi celle de la durée maximale d'attente « acceptable » pour les passagers déjà présents. Aucune règle n'existe pour trancher sur ce temps maximal « acceptable ». Le conducteur est seul à gérer ce moment de transition.

2) Thématique 2 : Délicat cadrage organisationnel et relationnel du conducteur comme réducteur d'incertitude

2.1) Définition

Cette seconde thématique décrit une spécificité du covoiturage, l'attente du passager, formulée à l'égard du conducteur consistant à espérer un **cadrage organisationnel et relationnel capable d'amoindrir les incertitudes et risques** potentiellement perçus pour le trajet. Cette thématique intervient chronologiquement après la première thématique au sens où elle définit ce qui est attendu dès la première rencontre avec le conducteur. Les études précédentes ont souligné l'importance des risques relationnels et organisationnels perçus en covoiturage, un facteur de réassurance exprimé par les passagers consiste alors à se laisser guider, cadrer, conduire et conseiller par le conducteur pour le début et la suite du trajet partagé. La **précision du cadre organisationnel et relationnel**, à travers la présentation des droits/devoirs de chacun et des caractéristiques du trajet, limite ainsi les interrogations sur le futur. La confiance interpersonnelle, basée sur les compétences du conducteur, sa fiabilité, sa franchise et son honnêteté, sa bienveillance, est à ce moment évaluée. La frontière est mince entre le **cadrage idéal**, où le conducteur prévient des conditions de circulation, des heures et points d'arrivée, du nombre de passagers attendus, des caractéristiques du véhicule, etc. et le cadrage trop forcé, où le conducteur se montre trop injonctif, insistant, inflexible et fermé à tout ajustement de dernière minute. En revanche, l'absence totale de cadrage fait consensus en termes d'inconfort émotionnel engendré. Au mieux, lorsqu'il y a flottement dans ce cadrage organisationnel du conducteur, les passagers procèdent à des négociations pour définir et répartir les droits et devoirs qui leur incombent. Notons alors que le cadrage, lorsqu'il est justement « dosé » et offert par le conducteur dans une logique de bienveillance, ne nuit pas à l'instauration d'une relation conviviale entre les passagers, bien au contraire. Le **rôle endossé par le conducteur est important**. Il est attendu qu'il soit **prescripteur de l'activité** pour cette première phase de présentation à l'autre. Les entretiens menés auprès des non-usagers et des usagers révèlent que cet effort de cadrage et de prise en main du début du trajet est **coûteux et parfois contraignant**.

Nous présentons ci-dessous 3 séquences composant cette thématique 2 :

- La première résumera une séquence interactionnelle où le cadrage du conducteur a été apprécié par la passagère **Lucile**.
- La seconde détaillera les impacts négatifs de l'absence de cadrage de la part du conducteur, jugé comme très inconfortable par la passagère **Alexia**.
- Enfin, la troisième résumera un autre exemple de cadrage jugé trop injonctif par le passager **Luc**.

2.2) Séquence 3 – Lucile - « Récapitulatif du voyage par le conducteur et placement dans la voiture »

Dans cette séquence 3, Lucile retrouve son conducteur sans encombre, après avoir identifié son véhicule en stationnement. Les coéquipiers sont tous à l'heure du rendez-vous. Lucile salue la première passagère puis le second passager, en leur faisant la bise. Les deux passagers chargent le coffre. Le conducteur fait preuve d'une marque d'attention envers Lucile, avant d'entreposer son sac dans le coffre, il lui demande s'il est fragile. Le conducteur annonce ensuite rapidement les conditions pratiques et matérielles de son voyage, en se tenant au milieu d'un cercle (abstrait) formé naturellement par les 3 passagers positionnés à ses côtés. Ci-dessous, l'extrait de la transcription :

C : Conducteur
 L : Lucile
 P2 : Passagère arrière (Julie)

1. C. juste là à l'arrière j'avais (.) les fenêtres
 2. qui sont:: qui sont cassées (.) on peut pas
 3. les ouvrir (EAC 2)
 4. (...)
 5. C. tu descends à la gare de Tours aussi ? (EAC 3)
 6. L. c'est ça.
 7. C. ouais ça t'va hein
 8. C. ouais
 9. (...)
 10. C. si vous/-
 11. C. (1.0) ((regarde P2))
 12. P2. bah on y va
 13. C. ouais si vous êtes tout bon euh

Le conducteur est situé à l'arrière de son véhicule, au niveau du coffre ouvert. Il bénéficie de l'attention de ses passagers et présente les informations concernant le véhicule et le déroulement du trajet. Il présente son « habitat à partager », et précise la restriction matérielle concernant l'ouverture des fenêtres. Lors de l'entretien d'auto-confrontation, Lucile dit ne pas y voir d'inconfort particulier et remarque l'honnêteté du conducteur, contribuant ainsi à l'expression d'un sentiment de confiance interpersonnel : « *je me dis que c'est vraiment pas un problème que les fenêtres s'ouvrent pas. Fin voilà, j'avais de la compassion pour cette voiture... (rires) bah que c'est dans sa logique de transparence, que le gars va pas nous faire un coup par derrière, que voilà, quelque part c'était rassurant parce que je me disais « il connaît son véhicule » et il va pas, nous arriver un pépin quoi !* ». Que ce soit en ligne 2 ou en lignes 7 et 13, le conducteur verbalise ses conditions de trajet (question fermée laissant peu de place à la négociation : « *tu descends à la gare de Tours aussi ? ouais ça t'va hein* »). Il s'assure que le lieu de déposer affiché sur l'annonce en ligne corresponde bien aux demandes de tous les passagers, pour se prémunir des négociations opportunistes de fin de trajet. Pour Lucile, « *il était dans une bonne logique il a tout bon depuis le début, bon bah c'est bon, j'ai pas cherché à valider une inquiétude, c'était ok qu'il allait nous déposer là* ». Enfin, après avoir attendu que la passagère fume sa cigarette (il contrôle du regard à plusieurs reprises), le conducteur donne le

signal du départ (« *ouais si vous êtes tous bon euh ::* ») et initie un mouvement de montée dans le véhicule.

Pour Lucile, dans cet extrait 3, le conducteur suit une « *logique de transparence* » où le déroulement du trajet est clairement défini grâce à la mise en mot explicite des conditions organisationnelles. Le cadrage de ce conducteur est donc particulièrement apprécié par Lucile, qui se sent ainsi « *rassurée en présence de cette personne honnête* ».

2.3) Séquence 12 – Alexia - « Absence de cadrage organisationnel de la part de la conductrice »

Dans cette séquence 12, Alexia a salué la conductrice et la passagère 1 en arrivant au lieu de rendez-vous. Elle a installé ses affaires dans le coffre et reste en retrait en attendant le cadrage de la conductrice (posture neutre - dans l'attente de directives). La passagère 1 propose son aide à la conductrice, Alexia les regarde s'affairer à l'arrière du véhicule, sans dire un mot. La passagère 1 annonce qu'elle est malade en voiture et qu'elle va aller à l'avant : Alexia donne son accord et verbalise à haute voix (rend intelligible sa situation) qu'elle va s'installer à l'arrière du véhicule. Elle en profite pour se renseigner sur la composition de l'équipage et sur la nécessité du siège-auto installé à l'arrière du véhicule, mais la passagère 1 n'en sait pas plus. La séquence interactionnelle présentée ci-dessous rend compte de la succession des troubles du cadrage et de l'erreur catégorielle qu'Alexia peine à résoudre :

C : Conductrice
A : Alexia
P1 : Passagère 1 (Isabelle)
P2 : Passagère 2 (maman du bébé)

1. A : (rentre et s'installe sur la banquette arrière, sur le siège à droite)
[ah non l'bébé y vient avec nous ?
2. P1 : [normalement ya la maman là je crois là
3. P1 : mais euh::
4. (2.0)
5. A : d'accord okay
6. (4.0)
7. A : AH/ y a un troisième co-voitureur alors
8. [c'est le petit bébé/
9. P1 : [hein ?
10. A : y a un troisième co-voitureur c'est le petit bébé
11. (.)
12. C : hop ((met le bébé sur son siège-auto))
13. A : ça va ? tu veux de l'aide ?
14. C : ça va
15. C : tchikathikathjk tchikatchikatchik ((prononce des gazouillis en direction du bébé))
16. A : (hh) (hh) (hh) (h)
17. A : [il est tout mignon
18. C : [il est gentil
19. P1 : est-ce que tu veux que [j'm'avance un peu ?
20. A : [ah ce sourire quoi
21. (.)
22. C : t'es [gentil ((adressé au bébé))
23. A : [trop adorable
[...]
24. C : il est gentil comme tout ((adressé au bébé))
25. C : ((en reculant du siège-auto)) ah oui ah oui ah oui tu veux rigolei
26. P1 : tu as l'habitude de le prendre en co-voiturage ?
27. C : eh oui c'est un covoitureur (.) habitué
28. (hh) (hh) (hh)
29. C : ((ferme la porte du côté du bébé)) (EAC n°2)
30. A : salut bébé (.) ça va ? (.) coucou (.)
31. il est trop chou (.) * trop trop chou
32. * ((regarde vers le bébé))
33. ((regarde vers le bébé))
34. A : * bon vous allez jusqu'à Tours [alors ?
35. * ((regarde vers P1))

36. P1 : [ouais
 37. P1 : toi aussi ?
 38. A : ouais (.) ouais ouais ouais
 39. P1 : bah elle va plus loin que Tours\ euh::
 40. A : ah bon ? (.) [j'sais pas:
 41. P1 : [non c'est une question
 42. A : bah je ne sais pas (.) je ne sais pas à ce moment là
 43. A : salut bébé
 44. (5.0) ((C, P2 et un homme chargent un bagage dans le coffre))
 45. A : salut bébé
 46. (46.0) ((arrangent le coffre et regardent à nouveau en direction du bébé))
 47. C : ((ferme le coffre, ouvre la porte avant du conducteur))
 48. A : ((attache sa ceinture))
 49. P2 : ((ouvre la porte droite du côté d'Alexia))
 50. C : ((entre dans la voiture))
 51. P2 : ((se penche en avant))
 52. A : ((commence à se pousser vers la gauche pour laisser P2 rentrer)) hop !
 53. P2 : j'peux m'mettre au milieu ?
 54. A : euh oui si tu préfères oui oui c'est mieux
 55. *effectivement [euh c'est mieux
 56. *(commence à sortir de la voiture))
 57. P2 : [(hh) (hh)
 58. A : * c'est mieux c'est mieux [j'allais m'pousser
 59. *(sort de la voiture))

Cette séquence est particulièrement riche et complexe. Par ses nombreux tours de paroles interrompus, non répondus ou confus, elle démontre à quel point l'absence de cadrage peut compliquer la co-construction d'un sens commun de la situation vécue et peut contrarier en retour l'établissement d'un sentiment de confiance interpersonnelle.

Dès le début de la séquence, en ligne 1, Alexia questionne sur la participation du bébé au trajet. La passagère 1 prévient que la « maman est là-bas » (ligne 2). Alexia regarde dans la direction pointée par la passagère 1 mais elle voit la conductrice avec un couple homme/femme. A ce moment, la tentative d'identification de la mère échoue, installant la confusion suivante : la mère de ce bébé est-elle la conductrice ou est-ce l'autre femme ? En ligne 7, Alexia récapitule les informations recueillies auprès de la passagère et verbalise son intégration de l'information « *bébé covoitureur comme troisième passager* ». En lignes 15, 18, 22, 31 à 35, la conductrice interagit et joue avec le bébé, elle ne commente pas l'affiliation de ce bébé, mais sa proxémie avec lui pourrait indiquer qu'elle est sa mère, car elle agit comme il est communément attendu qu'une mère agisse avec son bébé. En entretien, Alexia manifeste son incompréhension : « *ah mais j'ai rien compris quoi !! Mais je me suis dit « mais qu'est-ce qu'il fout là, ce bébé ?* ». Elle dresse une hypothèse visant à identifier la véritable structure de l'équipage et le rôle des membres en présence : « *je me suis dit que finalement Marine [conductrice] elle connaissait les parents et que je sais pas, c'est les parents qu'étaient divorcés et que du coup, le père confie le bébé à Marine et le ramène à la mère... j'ai pensé ça au début mais au final, je me dis que c'est complètement con parce que non... mais !!! C'était hyper bizarre cette situation !! Puis aussi, ensuite, j'ai pensé que c'était peut-être son fils à la conductrice* ». Une fois l'enfant installé à l'arrière du véhicule, Alexia converse avec la passagère installée à l'avant, et observe de nombreuses fois en direction du coffre où la conductrice et les deux autres inconnus s'affairent. En entretien, elle commente : « *ce côté, « je m'occupe pas de vous, j'm'en fous totalement de vous* » :: *ça j'ai pas apprécié, elle m'a dégoûtée, j'avais vraiment l'impression d'être un objet qu'elle prend et qu'elle va emmener à un autre endroit.* ».

Toujours sans interagir avec ses passagères, la conductrice s'installe à bord de son poste de conduite et manifeste le départ imminent du covoiturage. Alexia attache sa ceinture (ligne 56). C'est seulement à la ligne 57, lorsque la femme inconnue qui discutait avec la conductrice, se présente à la porte arrière droite qu'Alexia comprend durant l'entretien d'auto-confrontation, que l'erreur de catégorisation n'a pas été résolue. Elle décrit son incompréhension totale jusqu'à ce moment : « *A (suite) : (...) ouais*

alors là, j'pensais qu'elle allait se mettre à côté de moi, donc **j'ai rien compris**, j'pensais pas que c'était la mère et quand elle m'a expliqué, là j'ai dit « ah oui effectivement » là je vais vous laisser la place ». D'ailleurs, dans l'interaction, ligne 61, la question de la passagère « j'peux m'mettre au milieu ? » et la réponse ligne 62 d'Alexia « oui si tu préfères » sont inappropriées et révèlent que la catégorisation du binôme « mère – enfant » n'est pas totalement réglée. Si la conductrice avait présenté les conditions du trajet à Alexia et si Alexia avait identifié les relations entre les passagers de ce trajet, il aurait été attendu de la « vraie » mère qu'elle s'assoit directement à côté de son enfant. La manifestation d'une demande de *droit* (de la part de la mère) et d'une reconnaissance de cette demande comme une *préférence* (de la part d'Alexia) n'aurait pas eu lieu. Finalement, il aura fallu les tours des lignes 63, 65, 66 pour qu'Alexia identifie clairement cette affiliation mère-enfant. Cela renvoie au concept de « *Membership Categorization Device* » mis en évidence par Sacks (1992). Les catégories liées à des personnes, basées sur notre savoir partagé du quotidien, facilitent la mise en place de nos interactions : « *When you get some category as an answer to a 'which'-type question, you can feel that you know a great deal about the person, and can readily formulate topics of conversation based on the knowledge stored in terms of that category* » (*ibid.*). Sur la base de ces catégories sont formulées des attentes sur nos propres comportements et ceux des autres, sur les droits/devoirs attendus, les compétences, etc. Ces attributs sont construits de manière interactive et dépendent du cadre de l'activité dans laquelle se déroule cette catégorisation. Ici, le cadre de l'activité laissé flottant par la conductrice, empêche Alexia d'identifier la catégorie mère-enfant et engendre un sentiment de honte et de colère exprimé en entretien, remettant en cause le sentiment de confiance a priori constitué pour la conductrice : « là j'avais la **honte** !!! Ouais et **je me suis sentie conne** bah par rapport à la mère et par rapport à Marine [conductrice], parce que Marine connaissait la situation et l'autre j'pense pas qu'elle savait, **je me suis sentie conne** de pas y avoir pensé plus tôt quoi !!! **Je lui en voulais** de m'avoir laissée toute seule dans mon idée, de pas m'avoir aidée à comprendre, ça m'a clairement **saoulée** ».

Dans cet extrait 12, Alexia n'est pas informée sur les caractéristiques du trajet et encore moins sur les conditions particulières relatives à la composition de l'équipage : (i) qui est constitué d'un passager bébé, (ii) qui sera rejoint, après discussions à l'arrière du véhicule, par sa mère. Pendant un certain temps, jusqu'à son installation complète dans le véhicule, Alexia n'identifiera pas clairement l'identité du bébé et des individus qui discutent en dehors du véhicule avec la conductrice. Cette **erreur d'identification catégorielle** pose problème car elle laisse Alexia en situation d'incertitude et d'inconfort important, ralentissant le processus de construction de la confiance envers la conductrice qu'elle juge comme peu attentionnée et peu claire. Ce **trouble du cadrage** engendre un sentiment de honte et de culpabilité lorsqu'Alexia se rend compte qu'elle bloque temporairement l'accès au siège du milieu à la mère de l'enfant, mais aussi une émotion de colère, ressentie envers la conductrice qui ne cadre pas son trajet. Cet extrait souligne donc à quel point le cadrage et la présentation des conditions organisationnelles et de composition du trajet sont importantes pour s'assurer de situer l'action dans un **contexte commun intelligible** par tous. Cet extrait montre également le travail de contrôle et de lissage des émotions ressenties en situation d'interaction sociale entre inconnus partageant le même espace étroit.

2.4) Séquence 25 – Luc - « Proposition d'installation à l'avant suggérée par la conductrice elle-même »

Dans cette séquence 25, Luc vient d'arriver au point de rendez-vous et de se présenter auprès de ses coéquipiers, déjà tous arrivés et positionnés avec la conductrice à l'arrière du véhicule. Il embrasse la conductrice, la première passagère et serre la main à son fils âgé de 9 ans. Luc rappelle en une phrase

la raison de son port de lunette caméra, les passagers redonnent leur accord pour participer à l'étude. La conductrice prend rapidement la parole et organise le placement de ses passagers. Le court extrait de cette interaction est présenté ci-après :

C : Conductrice
P : Passagère

1. C : très bien, puis euh (.) c'est expliqué dans les papiers que vous m' donnez ((s'avance vers la banquette arrière et s'adresse à la mère et à son enfant)) donc vous voulez monter à l'arrière ou ((ouvre directement la portière arrière))
2. P : ouais à l'arrière oui

Luc n'intervient pas dans cette brève séquence interactionnelle car la conductrice s'adresse exclusivement aux deux autres passagers, en leur indiquant par une formulation exclusive l'endroit où il est bon qu'ils s'assoient. Du fait du lien « mère-enfant », existant entre les deux passagers, cette proposition de placement semble cohérente avec les logiques relationnelles qui régissent les situations de placement entre inconnus. Pour autant, en entretien, Luc ressent la proposition comme une injonction ferme, signe d'un cadrage trop strict du trajet : « *J'sais pas, sa tête tendue, sa question directe sur mes papiers machins, j'ai bien senti que fallait que tout rentre dans l'ordre, elle a même placé les 2 autres personnes quoi... j'ai trouvé ça abusé, du genre, faut qu'elle contrôle tout, faut qu'elle impose ses règles ! Il fallait que tout soit bien mis à sa place comme elle a envie, c'est ce que j'me suis dit à ce moment-là, tu vois* ».

Cet extrait 25 vient pondérer l'extrait de Lucile présenté plus haut, qui décrivait le cadrage organisationnel du conducteur comme un facteur de réassurance quant au bon déroulement du trajet. Ici, Luc déplore le cadrage trop franc et direct de cette conductrice qui lui livre une première impression négative (« sa tête tendue ») et semble vouloir imposer sans concession possible ses règles de trajet, à commencer par les règles de placement dans le véhicule. Cet extrait souligne à nouveau la subtilité du cadrage attendu, ni trop « ferme » ni trop « flottant », c'est ce « juste » dosage (« délicat », comme indiqué dans l'intitulé de cette thématique 2) qui semble pourtant pouvoir rassurer les passagers.

Que les cadrages de l'activité soient considérés comme « rassurants », « absents » ou « trop fermes », nous proposons ci-après un tableau décrivant les liens existants entre : l'image *a priori* du conducteur constituée par le passager à l'issue de sa recherche en ligne, la première impression du conducteur par le passager, les formes interactionnelles précédant le cadrage du conducteur, le type de cadrage obtenu ainsi que le vécu expérientiel du cadrage tel que vécu par nos 3 sujets.

	Lucile	Alexia	Luc
Image <i>a priori</i> du conducteur	Positive	Positive	Assez positive
Première impression	Positive	Positive	Assez positive
Formes interactionnelles	Assez injonctives, questions fermées	Vide interactionnel	Assez injonctives, questions fermées, gestuelle très rythmée
Ressenti suite au cadrage obtenu	Cadrage « fort » jugé « rassurant »	Cadrage jugé « absent »	Cadrage « fort » jugé « trop ferme »
Vécu expérientiel du cadrage	Positif	Très négatif	Négatif

S'il est difficile de généraliser à partir de ces 3 cas, on peut observer que les premières impressions formées à l'issue de la phase 1 de réservation en ligne, peuvent être entachées par le type de cadrage « trop important » ou « absent » proposé par le conducteur. A noter que le cas de l'absence de cadrage

et l'ignorance de la conductrice envers ses passagers peuvent être pire que tout et entraîner un sentiment d'inexistence difficilement réparable.

3) Thématique 3 : Chronicité et degré d'intimité des interactions attendues

3.1) Définition

Après avoir présenté les caractéristiques des premières phases de « se trouver, s'identifier, cadrer le trajet », cette thématique définit la **chronicité et le degré des interactions** attendues dans un trajet partagé entre inconnus. Contrairement à d'autres services de covoiturage très cadrés, type Slug⁹³ ou certains services de Véhicule de Tourisme avec Chauffeur (VTC) en pleine expansion aux Etats-Unis notamment, le covoiturage en France, par la promotion de ses valeurs relationnelles et conviviales, se situe sur le continuum entre une pratique de mobilité sociale intense, et un service de transport à la demande, plus classique. Le service de VTC Lyft, couramment utilisé aux Etats-Unis, affiche par exemple un conseil d'usage très explicite à destination des conducteurs de la communauté : « *Eliminate the convention that riders get in the front seat and give their drivers fist-bumps as they begin a drive. A lot of your potential customers want to get their lunch appointment on time, not make a new friend* »⁹⁴. En France, le leader BlaBlaCar ne propose pas le même cadre et continue de jouer la carte du covoiturage confiance, où l'autre inconnu peut être un ami potentiel, avec qui maintenir une **relation sociale et conviviale** est nécessaire. L'hypothèse à vérifier sur le long terme est celle énoncée par Vincent (2008) : la sociabilité permet une pérennisation des pratiques. Mais pour construire et entretenir cette relation sociale, **aucune règle** écrite n'existe. Conducteurs et passagers doivent ajuster leur représentation mutuelle de la pratique et converger vers un **modèle conversationnel commun** où les thématiques abordées et le rythme pour les initier préserveront **l'intimité** et les faces de chacun. Si le conducteur a un rôle dans l'initiation d'un cadrage relationnel satisfaisant, il assume ensuite également la tenue des « **safe topics** »⁹⁵ à l'intérieur de son véhicule. L'objectif de cette thématique est donc de démontrer comment les usagers parviennent à instaurer les limites d'un sujet que l'on peut (ou non) aborder.

Les trois séquences présentent successivement :

- Le détail de l'interaction entre **Lucile**, le conducteur et les autres coéquipiers. Tôt dans la chronologie du trajet, le conducteur questionne les passagers sur l'objet de leur voyage et leurs occupations personnelles à l'arrivée.
- Une interaction entre **Luc** et sa conductrice. Luc questionne cette dernière sur sa profession mais n'obtient pas la réponse développée attendue.

⁹³ Le Slug désigne une forme de covoiturage informel développée aux Etats-Unis, pratiquée dans les banlieues de la Virginie du Nord, pour emprunter les voies réserves (Slug lines), permettant à chacun de diminuer de près de 30 minutes leurs trajets quotidiens. Les conducteurs viennent chercher les passagers selon leurs disponibilités et motivations du moment (pas d'obligation, pas d'heure à tenir, etc.) aux heures de pointes, sur ces voies parallèles ou au niveau de parcs relais. Ce covoiturage informel, parce qu'il est « offert » par les conducteurs, est basé sur une relation (plus ou moins fermée) dont la forme leur appartient.

⁹⁴ Traduction personnelle : « *Éliminez les conventions qui veulent que vous checkiez la main de vos passagers au début du trajet. La majorité de vos clients potentiels veulent être à l'heure à leur rendez-vous, et non pas se faire de nouveaux amis* ».

⁹⁵ D'après Goffman (1974), le « safe topic » peut être défini comme un sujet sur lequel un accord immédiat entre les participants est possible. Les « safe topics » permettent de faciliter l'exercice de « préservation de la face » et de la « politesse » positive (voir Brown & Levinson, 1987). Nous développerons cette notion de politesse lors de l'exposé de la thématique 4.

- Enfin, **Maïwenn**, conductrice, est questionnée sur sa vie privée par un conducteur qu'elle juge trop « macho ».

3.2) Séquence 6 – Lucile - « Question prématurée : Vous allez faire quoi à Tours ? »

Dans cet extrait 6, Lucile est installée à l'avant du véhicule, aux côtés du conducteur. Deux autres passagers se trouvent à l'arrière du véhicule. Ils voyagent de Paris vers Tours. Le trajet a commencé depuis 10 minutes et les discussions initiées portent sur les différences météorologiques selon les régions de France dont chacun est originaire (la météo est un exemple de « safe topic »). Après un silence sur cette thématique, le covoitureur demande – en ce tout début de voyage – ce que les passagers prévoient de faire à Tours. La séquence interactionnelle est présentée ci-dessous :

C : conducteur
 L : Lucile
 P1 : Passagère 1

1. P1. y fait un p'tit peu plus froid mais:
 2. (1.0)
 3. L. ouais non mais en Auvergne=euh:
 4. P1. ouais
 5. L. tt(hh) (.) (hh) c'est
 6. P1. ça va t'as l'habitude (hh)
 7. L. ouais. c'est pas le le froid qui m'effraie
 8. (5.0)
 9. C. et vous allez faire quoi à Tours ll-(.) enfin
 10. sans:: (EAC 1)
 11. (1.0)
 12. L. (hh*) (hh) (.) [(hh)
 13. C. [(sans indiscreti==
 14. =(hh) (hh)
 15. P1. moi j'vais r'joindre mon: (.) copain
 16. C. ouais
 17. L. moi j'vais voir ma p'tite sœur (.) qui fait ses
 18. études à (.) Tours
 19. (1.0)
 20. C. elle fait quoi ta p'tit'sœur à Tours
 21. L. elle est: elle fait des études de: pour être
 22. orthoptiste (.) la rééducation des yeux
 23. C. d'accord
 24. (2.0)
 *hh : rires

Après avoir échangé sur les conditions climatiques de leur région respective, un silence de 5 secondes s'installe. Le conducteur décide de questionner ses passagers sur leurs occupations futures de ce weekend, dans leur ville de destination Tours. En ligne 9, la question est posée sans détour par le conducteur, un début de rire initié par Lucile, l'amène à compléter sa question d'une marque de prudence (« *sans indiscreti==* », ligne 13). Pendant l'entretien d'auto-confrontation, Lucile commente la réception de cette question intervenue prématurément dans le trajet : « *non mais je crois que c'est vraiment la première fois que quelqu'un me pose cette question euh :: aussi tôt dans le trajet en fait !!! Ça m'a fait rire (...)* et *surprise vraiment (...)* parce que ça a un côté un peu inquisiteur quoi ». La passagère arrière renseigne le conducteur mais le topic ouvert est de l'ordre de l'intime, le conducteur peut seulement acquiescer (« ouais »). Ligne 17, Lucile indique qu'elle va rejoindre sa sœur, ici le topic proposé laisse davantage de « marge de manœuvre », il ne concerne pas la sphère intime de Lucile, de plus, elle ajoute une information sur laquelle le conducteur peut rebondir sans risque : « *qui fait ses études à Tours* ». En entretien, elle précise qu'au-delà de la surprise et de l'aspect inquisiteur perçu à ce moment de l'interaction, elle n'a pas réévalué la bienveillance de son conducteur. Les indices prosodiques ont aidé à identifier l'absence de menace du conducteur : « *je l'ai pas mal pris du tout* parce que dans sa voix, on sentait vraiment que c'était pour essayer de

parler euh :: fin j'ai pas senti le calcul derrière, genre j'ai des trucs à cacher euh :: ou j'ai peur euh :: des personnes avec qui je fais le trajet ». Ce sont les ressources de l'interaction menée avant de monter dans le véhicule qui l'ont également aidée à maintenir la confiance interpersonnelle.

Cet extrait 6 souligne l'existence de **certaines thématiques** conversationnelles qu'il est plus acceptable de partager à **certaines moments** clés de la chronologie du voyage. Connaître les questions à poser, celles à ne pas poser en fonction du déroulement du trajet constitue donc une connaissance *a priori* importante dans l'établissement d'une relation interpersonnelle satisfaisante et dans le maintien d'une confiance stable. Nous présentons au Chapitre 12 « Recommandations », un tableau récapitulatif des thématiques à aborder durant un trajet, renvoyant à une chronologie déjà globalement identifiée grâce aux 25 Entretiens d'explicitation menés dans les études précédentes. Ces « **safe topics** » apparaissent comme une base du **socle de connaissances communes à partager** (*Common ground of reference*).

3.3) Séquence 26 – Luc - « Questions sur la profession de la conductrice »

Dans cet extrait 26, Luc est installé à l'avant du véhicule, aux côtés de la conductrice. Deux passagers (mère-fils) se trouvent sur les sièges arrière. Après environ 30 minutes de trajet partagé, ils arrivent à un feu rouge. L'ambiance est silencieuse entre les coéquipiers. Luc décide de questionner la conductrice sur sa profession. Elle lui répond : en tournant la tête, sans enthousiasme. Il la questionne davantage car elle ne donne pas d'information supplémentaire sans être relancée. La séquence suivante présente cette interaction, suivie par la suite, de l'expression du vécu associé du passager Luc :

C : Conducteur

L : Luc

P1 : Passagère mère

P2 : Passager enfant

1. ((40.0)) conduit
2. C. ((ralentit à l'approche de voitures qui sont à l'arrêt))
3. L. ((regarde à gauche))
4. L. euh: vous vous travaillez sur euh Nantes ?
5. ((la conductrice regarde ailleurs))
6. C. non (.) en fait pas du tout (.) je travaille
7. ((la conductrice regarde ailleurs))
8. en Vendée (0.8) et j'habite à Nantes (.) c'est
9. ((la conductrice regarde ailleurs))
10. pas très pratique mais: euh:
11. ((la conductrice regarde ailleurs))
12. (1.0)
13. L. et vous faites quoi ?
14. ((la conductrice regarde ailleurs))
15. (0.5)
16. ((la conductrice regarde ailleurs))
17. C euh: j'suis instit'
18. ((la conductrice regarde ailleurs))
19. L. *ah d'accord okay *(1.0) *en quoi ?
20. L. * ((regarde à droite))
21. *((reprise du trafic))
22. L. *((regarde à droite))
23. ((la conductrice regarde ailleurs))
24. C. *((redémarre la voiture))
25. C. en:: ce2
26. (0.5)
27. L. ce2 dans le primaire okay (bon:)
28. (1.0)
29. L. et ça vous plaît ouais [ça fait longtemps
30. ((la conductrice regarde ailleurs))
31. C. [ouais beaucoup
32. L. qu'vous faites ça ?
33. ((la conductrice regarde ailleurs))
34. (.)
35. C. trois ans
36. (.)
37. L. trois ans (.) okay
38. (1.0)

Luc procède à l'amorce conversationnelle mais l'échange avec la conductrice est difficile. Ses propositions de réponses sont toujours courtes, parfois extrêmes (ligne 6 : « *en fait pas du tout* ») et accompagnées de mouvements non-verbaux et d'une gestuelle de l'ordre du retrait (ferme les yeux, tourne la tête en direction opposée de Luc). En ligne 30, il tente pourtant deux registres de conversation, à travers une question plutôt personnelle (« *ça vous plait ?* ») et une autre plutôt factuelle (« *ça fait longtemps ?* »). Luc décrit en entretien que ses tentatives d'encouragement ont été coûteuses et les réponses de la conductrice décevantes : « *j'étais, ... non, non pas du tout satisfait de sa réponse quoi ! En plus je pense qu'elle a bien remarqué que je faisais un effort pour lui poser des questions et en savoir un peu plus sur elle, alors qu'elle pas du tout, alors moi c'est pas le genre de trucs qui me plait ça !!! Ça m'a déplu, ça m'a saoulé ouais...* ». Avec du recul, Luc précise que l'attitude de la conductrice était en accord avec sa première impression : « *ça a confirmé mes a priori en fait !!! Pas une fille froide mais qu'aime pas trop parler d'elle quoi c'est clair !* ». Cette difficulté de converser et de trouver des « topics » à construire collaborativement, a orienté les actions de Luc : « *c'est à partir de ce moment-là où je me dis que je vais plus causer à Johanna [l'autre passagère] quoi... même si je continue de lui parler par politesse* ». Il souligne tout de même une raison pratique accentuant sa gêne : « *Mais ici, la situation est gênante aussi, parce que là, j'étais quand même devant, à côté d'elle (...) et j'avais normalement ce rôle à tenir, de discutant un peu, de mec qui parle* ».

Dans cet extrait 26, le covoiturage vient de débiter. Luc initie la conversation par quelques questions adressées à la conductrice, au sujet de sa profession mais elle répond rapidement et ne montre pas d'engagement particulier dans l'interaction. Sans le manifester sur la scène interactionnelle, Luc est agacé par ce manque de collaboration conversationnelle. Il est également gêné puisque la proxémie avec la conductrice impose implicitement un rôle d'interactant, qu'il ne peut tenir dans cette situation. Le topic choisi ou la chronologie pour l'initier n'ont pas été remis en question par Luc. La profession fait en effet partie des « safe topic » abordé en début de trajet car selon Luc, elle permet d'identifier de premières affinités entre les coéquipiers.

3.4) Séquence 27 – Maïwenn - « Questions du passager sur le petit ami de la conductrice »

Cette séquence 27 présente un extrait très court d'une séquence interactionnelle construite entre la conductrice Maïwenn et l'un de ses passagers. La conversation a été initiée plus tôt dans le trajet et portait, à la demande du passager, sur le petit ami de Maïwenn. La séquence interactionnelle que nous présentons ci-dessous a ravivé d'importantes émotions chez Maïwenn. Les autres moments conversationnels perçus comme inconfortables, échangés avec son passager, ont été enregistrés avec le dictaphone. Après un long silence, le passager décide de revenir sur un sujet de conversation intime, qui concerne indirectement le petit ami de Maïwenn, dont le lieu de vie (Lille) avait été évoqué par cette dernière en début de trajet.

C : Conductrice Maïwenn
P1 : Passager

1. P1 là ((la région paca)) ça fait une trotte du coup
2. C OUAIS, y a mille bornes
3. (0.5)
4. C entre les deux
5. (0.8)
6. C BAH ouais c'est vrai que tu vois j'me suis trouvée un lillois AU BOUT DU BOUT du bout
8. P1 (tu l'as rencontré) dans les:: dans les études ? (EAC 1)
9. C ouais (.) euh (.) dans l'boulot (.) pas dans les

10. études mais euh :: dans le boulot et donc euh:
 11. (0.5)
 12. C bah écoute euh c'est souvent ça euh en fait hein
 13. (1.0)
 14. C c'est pas très original (.) mais bon c'est
 15. comme ça.
 16. (3.0)

En ligne 6, Maïwenn détaille la situation questionnée implicitement par le passager. En ligne 7, il la questionne sur leur lieu de rencontre. Maïwenn se justifie en ligne 12 et complète par un jugement en ligne 14. Ces tours de paroles, par l'emploi des assertions « *bah écoute* », « *c'est pas très original mais bon c'est comme ça* », soulignent une certaine impatience de la part de Maïwenn qui cherche à conclure cet échange. L'entretien d'auto-confrontation permet de faire expliciter à Maïwenn ces différentes séquences interactionnelles, durant lesquelles le passager prend l'initiative de questionner sa vie privée : « *pour moi c'était une intrusion sa question sur ma rencontre, pourquoi pas mon premier bisou aussi !!! ça m'a agacée !!!* ». Cette nouvelle question intime a porté préjudice pour la suite du trajet et sa perception du passager : « *ça a jeté un froid de mon côté hein !! Bon là, ça se sent pas hein mais ça se sent pas oui parce que je le montre peut-être pas mais euh :: je voulais pas non plus que ça se sente, mais en tous cas, moi intérieurement, ça me :: ça me refroidit hein !!!* ». Ici, le travail de masquage des émotions négatives est assez clair, il est engagé pour préserver le bon déroulement du trajet (d'une durée de 6 heures) et les faces de chacun.

Dans cet extrait 27, Maïwenn est conductrice. Son passager la questionne sur un sujet intime, son petit ami. Ce n'est pas la première fois depuis le début du trajet que le passager l'interroge sur ses histoires personnelles. Dans l'interaction, Maïwenn montre quelques signes d'impatience mais c'est en entretien qu'elle exprime son agacement et la révision du jugement porté sur le passager. Ici, Maïwenn maintient la conversation par souci de préservation des faces et par politesse. Son vécu explicité en entretien refait émerger toutes les vives émotions ressenties à cet instant.

Le chapitre 12 portant sur les « Recommandations ergonomiques », présente un tableau récapitulatif de la chronologie et de la typologie des topics qu'il est communément accepté d'aborder en covoiturage.

4) Thématique 4 : Co-construction et négociation des règles de voyage pour un collectif sans heurt

4.1) Définition

Si les attentes relationnelles sont importantes en covoiturage, elles se construisent et se maintiennent grâce à plusieurs **marques d'attention de la part du covoitureur et des membres de l'équipage** : répartition équitable de la parole dans le groupe (éviter l'exclusion d'un membre), questions ouvertes, converger vers des consensus, etc. Ce positionnement et ces pratiques renvoient à un **usage « communautaire »** du covoiturage, favorisant le partage d'une expérience positive et la satisfaction de tous. Cette thématique vise à présenter la manière dont les usagers cherchent à s'aligner pour ne pas afficher trop directement leurs préférences (surtout lorsqu'elles ne sont pas conformes aux règles implicites du covoiturage comme pratique sociale), pour maintenir la **symétrie des droits et des devoirs** dans l'équipage, pour ne pas manifester leur gêne et autres émotions négatives face à l'autre. Les mécanismes mis en place relèvent du **tact relationnel** quand il s'agit d'un travail de préservation des faces des autres interactants, mais relèvent également du **masquage émotionnel**, que les entretiens d'auto-confrontation nous permettront d'identifier. Avec l'institutionnalisation et la ritualisation des

pratiques, les règles du covoiturage prescrivant les relations, l'organisation, la sécurité, le placement dans le véhicule sont tantôt tacitement organisés, par un ajustement mutuel des membres de l'équipage dans l'action, et sont tantôt discutés collectivement pour fixer la norme acceptée et acceptable par tous, qui ne nuira pas au déroulement positif de l'expérience et à la construction de la confiance. **Les moments du placement dans le véhicule et de la pause** sont deux épiphénomènes riches à analyser d'un point de vue interactionnel puisque **rien ne prescrit leur déroulement ni leur organisation locale**. L'affichage des préférences n'est pourtant pas toujours socialement accepté par les coéquipiers. Les observations participantes, les entretiens d'explicitation et quelques séquences filmées en première personne ont déjà fait émerger ces situations comme marquantes pour l'activité et comme décisives pour la suite du trajet partagé. Les 10 observations participantes rendent compte d'un **placement dans le véhicule** qui est quasiment systématiquement laissé à discussion entre les passagers (l'arbitrage du conducteur est très rare). Les interactions entre passagers nécessaires à affirmer ce choix sont plus ou moins nombreuses, elles sous-entendent les **préférences masquées et implicites** des individus qui tentent de s'installer et d'endosser le « rôle » qui leur correspond le mieux. Trois des 4 passagers suivis pour cette étude manifestent une préférence pour la place arrière. Dans notre panel de 25 usagers interrogés par entretiens d'explicitation, 8 des 14 passagers déclarent- en général - préférer s'installer à l'arrière du véhicule. Ils revendiquent ainsi la possibilité de ne pas endosser le **rôle du copilote**, tenu à maintenir une conversation continue avec le conducteur et l'arrière du véhicule, mais également responsable du non-endormissement du conducteur, de la validité de l'itinéraire emprunté, etc. Quelques passagers estiment en revanche que le placement sur le siège avant est un avantage en termes de confort physique (allongement des jambes, évite d'avoir la nausée, meilleure visibilité de la route) et de contrôle ou négociation de l'itinéraire emprunté. Les séquences filmées et les entretiens d'autoconfrontation de Lucile (S3 - une des passagères lui propose avec geste de la main de s'installer sur la place avant), Alexia (S11 - une des passagères lui annonce qu'elle va s'installer sur la place avant car elle est malade en voiture), Luc (S22 - la conductrice dit au duo « mère-fils » de s'installer à l'arrière du véhicule) et Maiwenn (S27 - en tant que conductrice, elle propose à sa passagère de s'installer côté droit du véhicule) montrent que le placement dans le véhicule est la première prise de contact affirmée entre les passagers, c'est le moment où ils évaluent avec tact leurs préférences respectives de placement (s'il en est), et où ils co-construisent le collectif du trajet par une distribution plus ou moins négociée des rôles. La proposition du **moment de la pause** par le conducteur est la formulation d'une offre à saisir par les passagers, qui une fois de plus, vont devoir négocier entre eux, la nécessité ou non, de tenir la pause. Lorsque le conducteur impose ce moment de répit, la question de la négociation collective ne se pose plus, l'asymétrie des droits est réaffirmée et peut impacter le sentiment de confiance des passagers.

Ci-dessous, la présentation de 3 séquences interactionnelles, qui ont toutes en commun, le pouvoir de démontrer les efforts interactionnels mis en place pour que le collectif et les règles de pratique soient co-construites sans heurt :

- La première rend compte de la négociation du placement dans le véhicule entre **Alexia** et un autre passager.
- La seconde présente une demande de réparation de la part de **Lucile** suite à un dénigrement de quartiers parisiens face à un passager potentiellement blessé.
- La troisième décrit la décision collective de la tenue d'une pause, initiée par le conducteur **François** puis reprise par les passagers.

4.2) Séquence 15 – Alexia - « Négociation du placement entre passagers »

Dans cette séquence 15, Alexia vient de trouver son conducteur et le passager avec lesquels elle va partager son trajet. Après avoir chargé leurs bagages dans le coffre du véhicule, le conducteur s'apprête à s'asseoir à son poste de conduite. Alexia se trouve face au passager. Ils entament une négociation du placement, transcrite dans la séquence suivante :

C : Conducteur
A : Alexia
P1 : Passager

1. P1 : ((se dirige vers le coffre)) (du coup j'voudrais bien foutre ma veste)
2. P1 : ((aperçoit P1 pour la première fois))
3. A : bonsoir hh
4. C&P1 : ((mettent des choses dans le coffre))
5. C : °(voilà)°
6. C : ((commence à fermer le coffre))
7. P1 : tu veux monter devant ?
8. (0.5)
9. A : euh::ff n :: tu peux y aller comme tu veux
10. P1 : bon (.) pee :: ça m'dérange pas d'aller derrière
11. A : euh::ff ben non comme tu veux (.) * [moi je:::
12. A : * ((regards vers la voiture))
13. P1 : [(hh) (hh)]
14. A : [nan :: j'préfère aller derrière
15. P1 : [euh
16. A : comme ça [j'pourrai dormir
17. P1 : [okay
18. A : (hh) [(hh) (hh) (hh)]
19. P1 : [ça marche
20. P1 : ((se dirige vers la porte avant))
21. P1 : pas d'soucis=
22. A : =NAAN j'rigole je je
23. (.)
24. A : j'vais essayer d'pas dormir
25. (.)

Dans cette séquence, le passager lance une première question fermée à Alexia, l'invitant à manifester sa préférence et sa volonté (« tu veux ») ou non à monter à l'avant (ligne 5). Après quelques secondes d'hésitation, Alexia manifeste une indécision (« euh ::ff n :: »), accompagnée de nombreux mouvements de tête vers l'avant et l'arrière du véhicule. Alexia en ligne 7 réintroduit la possibilité (« tu peux y aller ») et re-questionne la volonté du passager à y aller (« comme tu veux »). En ligne 8, l'offre se clôture. Mais le passager réintroduit un doute et renverse le questionnement en marquant son indifférence à occuper la place avant, et non plus la place arrière, qui était jusqu'alors l'objet de négociation principal. Le passager expose ici sa préférence implicite pour aller à l'arrière puisqu'il dirige lui-même l'objet qu'il veut négocier. Alexia n'est pas satisfaite de cette proposition, qu'elle semble ici dans l'interaction deviner comme étant une préférence affichée du passager.

En entretien d'auto-confrontation, elle décrit son ressenti à ce moment, différent de ce que l'analyse conversationnelle nous permet de comprendre⁹⁶ : « 2.A : je pensais bien que lui il était gentil, il s'en foutait donc euh :: du coup, c'est pour ça que j'ai pris la décision aussi, pour pas mettre 3 heures euh :: voilà à choisir (...) ». L'introduction du « moi je :: » d'Alexia en ligne 9 préfigure l'énonciation

⁹⁶ Dans la transcription et l'Analyse conversationnelle de l'interaction filmée, on observe que le passager 1, en restant actif dans la conversation avec Alexia, semble ne pas vouloir lâcher l'objet de la négociation (la place arrière). Nous discuterons cette analyse en fin de partie, car associée à l'étude du langage non-verbal du passager 1, une autre version des faits peut être livrée, corroborant cette fois davantage avec le vécu subjectif d'Alexia.

indirecte de sa préférence, en ligne 10. La raison donnée en ligne 14 (« *[j] pourrai dormir* ») ne constitue pas, au regard des attentes sociales implicites en covoiturage, une raison légitime et acceptable pour les autres coéquipiers. Le passager accepte sans retenue et valide pourtant à 3 reprises la décision d'Alexia, laquelle tente sur un ton humoristique d'assouplir l'affichage direct de sa préférence. Cette séquence interactionnelle complexe entre deux usagers qui attendent avant d'afficher leur préférence de placement dans le véhicule démontre le nécessaire maintien de l'équilibre droits/devoirs entre passagers du même covoiturage. Ici, la raison apportée par Alexia va à l'encontre des principes sociaux de la pratique mais il semble qu'elle ait fait son maximum pour ne pas briser cette symétrie trop tôt dans la négociation : « *au fond de moi, depuis le début je préférais aller derrière parce que j'étais crevée et je savais que j'allais un peu dormir et j'en avais trop marre, voilà. Donc au fond de moi, je préférais aller derrière, mais j'savais pas aussi, que j'allais pas dire « moi je veux machin, ... » je veux pas qu'il dise, ah mais elle s'est mise tout de suite devant !! Un peu comme Isabelle (précédent covoiturage) qui elle, s'est mise tout de suite devant... et que je sois la sans-gêne du trajet quoi !* ». Ici, ce n'est pas un travail de préservation des faces et de politesse puisqu'il s'agit bien de négocier son droit/devoir avec l'autre passager.

Dans cet extrait 15, Alexia et l'autre passager s'apprêtent à s'installer dans le véhicule du conducteur. Une négociation est ouverte par le passager 1 qui questionne la volonté et la préférence d'Alexia. S'en suit un « ping-pong » interactionnel dans lequel chacun tente de retarder l'affichage de ses propres préférences de placement. Le placement dans le véhicule est un point important du covoiturage où chacun a ses préférences mais use de stratégies pour orienter son choix et négocier ses droits. L'analyse interactionnelle semble montrer que tous les 2 convoient la place arrière. En entretien, Alexia précise qu'elle perçoit que le passager n'a pas de préférence. Cette apparente contradiction des analyses de données sera discutée dans la partie « Apports et limites de la complémentarité des méthodes » de ce chapitre.

Les **10 observations participantes** nous ont permis de relever l'organisation spatiale et interactionnelle locale de ces moments de choix de placement dans le véhicule du conducteur. Il est très rare que le conducteur intervienne entre deux ou plusieurs passagers pour distribuer les places (cas de Luc présenté plus haut). Les passagers négocient alors entre eux. Plusieurs configurations ont été observées :

- l'un des passagers **exprime directement son souhait de se placer à l'avant ou à l'arrière du véhicule** ; à cette préférence affichée, il associe souvent une raison « légitime » ou « acceptable ». Par exemple, le passager dit qu'il est « malade à l'avant du véhicule », « qu'il a peur à l'arrière », « qu'il a des problèmes de circulation veineuse qui l'obligent à aller devant » ;
- les passagers **n'osent pas afficher leurs préférences de placement et procèdent à une négociation** plus ou moins longue, comme dans le cas d'Alexia ;
- pour limiter encore plus toute injustice de placement, certains passagers recourent à un **tirage au sort** entre eux ou bien s'accordent sur le fait **qu'au moment de la pause, ils échangeront de place** (promesse tantôt tenue, tantôt oubliée).

4.3) Séquence 8 – Lucile - « Quartiers de prédilection »

Dans cette séquence 8, conducteur et passagers conversent sur leurs quartiers de résidences parisiens et sur les « lieux de sorties » à connaître impérativement. Lucile et son conducteur habitent dans le 18^{ème} et vantent les mérites de ce quartier. Au passage (bande audio dictaphone), ils critiquent le quartier du 16^{ème} jugé « bourgeois et ennuyeux ». En amont de cette discussion, ils n'ont pas questionné les deux

autres passagers arrière sur leur lieu de résidence. L'extrait ci-dessous présente le **long épisode de réparation** entrepris par Lucile elle-même lorsqu'elle s'aperçoit que le passager arrière habite justement le 16^{ème} arrondissement.

L : Lucile
C : Conducteur
P1 : Passager 1

1. L. et vous dans Paris vous habitez euh:: ((se tourne et s'adresse aux passagers arrière))
2. (0.5)
3. P1. moi j'habite dans le seizième
4. L. ah bah voilà (.) (hh) il habite dans le seizième
5. (...)
6. L. moi j'me suis- (.) j'suis allé m'promener
7. l'aut' fois dans l'seizième (.) pour voir
8. l'architecture parce que y a quand même
9. des super beaux immeubles [hein
10. C. [ouais
11. (3.0)
12. L. et:: jj'suis allée euh (.) et pis j'suis al-
13. j'suis passée devant la: Villa Montmorency/
14. (.)
15. L. pass que ça quand même c'est::
16. (0.5) une petite curiosité quoi
17. (0.5)
18. L. [eh ouais c'est trop intéressant eh/
19. C. /faut aller dans le seizième
20. (2.0)
21. L. c'est vrai c'est trop intéressant/ (.)
22. toutes ces rues privées euh:

Après avoir questionné le passager sur son lieu de résidence, Lucile découvre qu'il vit dans le 16^{ème} arrondissement de Paris. En ligne 4, elle exprime son étonnement auprès du conducteur en désignant le passager par le pronom « il » plutôt qu'en s'adressant directement à lui. Elle marque ici son affiliation avec le conducteur et indirectement, la scission entre la banquette avant et arrière, entre leurs modes de vie et celui du passager. L'extrait a été coupé sur plusieurs tours de paroles où la seconde passagère décrivait son lieu de résidence. Lucile commence alors un long épisode de réparation, où elle reprend seule la conversation pour réviser son jugement à propos du 16^{ème} arrondissement et donc indirectement à propos du passager. Selon Goffman (1974, p.20), la **réparation** intervient lorsque les « *interactant ne parviennent pas à prévenir un évènement qui, par ce qu'il exprime, est incompatible avec les valeurs sociales défendues (...) le plus fréquent est qu'ils reconnaissent cet évènement en tant qu'incident (...) et s'efforcent d'en réparer les effets (...)* A ce moment, un ou plusieurs participants se trouvent ouvertement en déséquilibre, en disgrâce, et il leur faut essayer de rétablir entre eux un état rituel satisfaisant ». Goffman (ibid.) met en évidence 4 mouvements classiques de l'échange réparateur : la sommation (ou la demande de réparation), l'offre (la demande de pardon ou la justification de l'offense), l'acceptation et les remerciements. Dans cette séquence interactionnelle, Lucile procède de sa propre initiative à un épisode de réparation, embarrassée⁹⁷ par les échanges passés. On retrouve ici seulement la phase de l' « offre » qui cherche à rétablir l'équilibre naturel de l'interaction. Pour y parvenir, Lucile reprend sa description du quartier du 16^{ème} arrondissement et insiste par l'emploi de nombreux superlatifs sur la somptuosité des bâtiments et autres ruelles. Le monologue mis en place vise à réparer sa maladresse précédente, mais le passager ne formulera pas de remerciements ou d'acquiescement particulier pour accueillir cet effort de réparation. En entretien, Lucile revient sur son embarras : « *ah ouais, je me suis sentie vraiment gênée quoi à un moment (...) il est dans une position sociale où il a pu se sentir mal à l'aise par rapport à ce qu'on a dit, et ça je m'en suis un peu voulue, je me suis dit, j'ai pas été cool... parce*

⁹⁷ L'embarras est symptomatique des situations réparatrices.

*qu'en plus, j'ai absolument rien contre les gens du 16^{ème} (...) je me suis dit que j'avais bien mis les pieds dans le plat **c'était pas délicat, pas sympathique** quoi pour la personne ».*

Dans cet extrait 8, Lucile partage avec son conducteur un discours enthousiaste sur un quartier parisien et décrit indirectement un autre quartier. Elle apprend dans la suite de la conversation que l'un des passagers arrière habite dans ce quartier. Lorsqu'elle se rend compte de sa maladresse interactionnelle, elle se lance dans un monologue de réparation intense orienté vers le passager, qui lui, ne manifeste aucun signe d'agacement face à l'offense, ou de remerciement face à la réparation. Sa réparation tente finalement de rééquilibrer l'espace de droits et de devoirs de chacun mais elle n'y parvient pas puisqu'elle décrit une situation embarrassante et gênante.

Dans toute autre situation de rencontre entre inconnus (rencontre dans un bar, dans un bus), ce genre de décalages peut exister et générer chez le locuteur la même gêne que celle subie par Lucile. C'est le manque d'indices et d'informations sur l'autre qui contraint à converser sans pouvoir distinguer ce qui sera à coup sûr accepté par tous. C'est d'ailleurs ce qui amène les usagers à initier leur conversation sur des « safe topics » uniquement. Mais ici, ce qui est particulier au covoiturage, c'est que la nécessaire cohabitation dans le même petit espace clôt, ce véhicule désormais public-privé durant plusieurs heures, force Lucile à réparer avec précaution son propos, pour redorer son image de passagère « bienveillante » et offrir de nouvelles prises au passager pour rétablir la confiance interpersonnelle et l'équilibre des droits et devoirs initiaux. Cet extrait pose la question suivante : le partage et la discussion des lieux d'habitation, de par les mécanismes de typification sociale qui peuvent en découler, sont-ils bien des « safe topics » à partager en début de trajet ?

4.4) Séquence 18 – François – « Discussion collective de la pause »

Dans cet extrait 18, François est conducteur. Avec son équipage, ils arrivent à mi-chemin, François annonce à haute voix la localisation pour que ses passagers sachent où ils en sont (prémisse également de la proposition de pause). Il demande ensuite l'accord des passagers pour faire une pause. La négociation collective de la pause est présentée ci-dessous :

C : Conducteur
P1 : Passager avant
P2 : Passagère arrière milieu
P3 : Passagère côté / passager côté

1. C : nous arrivons à (Samesousse) /
2. P2 : quoi ?
3. C : nous arrivons à Samesousse\=pas à Paris hein
4. à: Samesousse. (.) la la moitié du chemin
5. P2 : d'accord
6. C : donc ça vous- ça vous dérange pas de: (.) s'arrêter
7. P1 : non non non :
8. C : à moins que vous vouliez continuer hein/
9. (2.0)
10. P1 : bah moi euh moi perso euh si on continue ça m'dérange pas
11. C : passque là: (.) y faut que je tourne tout de suite
12. (0.5)
13. P1 : ((se tourne en direction des passagers de la banquette arrière)) alors est-ce que voulez qu'on s'arrête ou on continue ?
14. C : comme vous voulez (1.0) vous m'dîtes
15. P1 : bah comme [vous voulez
16. C : [y a une pause pipi de cinq - d'cinq dix minutes ou alors euh:
17. (1.0)
18. P2: j'veux bien qu'on fume une clope/
19. C : AH: [d'accord okay donc on continue alors
20. P2 : [(hh) (hh) (hh)]
21. C : ah non [j'plaisante
22. P1 : [(HH) (HH) (HH) [(HH)
23. C : [(hh)
24. C : j'plaisante

Les tours de paroles lignes 1 à 5 sont adressés par le conducteur à tous les passagers. Seul le passager avant confirme la réception de l'information de localisation. François propose de s'arrêter, en vérifiant que ça ne dérange pas les passagers. Le passager avant formule un « non » peu franc, ce qui entraîne la précision de François en ligne 8, qui propose de réviser sa proposition de pause. Après un silence à l'avant du véhicule, le passager avant prévient qu'il n'est pas dérangé de ne pas faire de pause, mais que cet avis n'engage que lui (« *perso* », ligne 10). François insiste sur le court délai de décision qui s'offre à eux. Pour ne pas trancher seul cette proposition, le passager avant se tourne vers les autres passagers et reformulent la demande. En ligne 16, le conducteur insiste sur le fait qu'il n'est pas prescripteur de cette pause (« *comme vous voulez* »). C'est seulement aux lignes 18 et 19 que le conducteur précise les conditions de la pause pour aider les passagers à se décider. La passagère arrière finit par formuler sa préférence directe. Celle-ci étant motivée par une pause cigarette – communément jugée nuisible pour la santé – le conducteur répond par la négative avec humour à sa passagère, puis se justifie à 2 reprises, marquant la fin de la négociation. François précise en entretien qu'il n'avait à ce moment-là, pas de préférence claire pour la pause ou pour le trajet direct : « *bah j'suis dans l'état d'esprit d'être prêt à sortir ou de continuer, je me tenais prêt, prêt parce que c'est tout proche quoi. Puis, bon, j'ai proposé une pause pipi et ça me dérangeait pas en fait, ni de continuer, ni de m'arrêter...* ». Ici l'analyse interactionnelle montre en revanche que le conducteur, ligne 6, est plutôt certain de s'arrêter et cherche davantage l'approbation des passagers plutôt qu'une négociation de la pause en elle-même. Il apprécie néanmoins que la négociation de la pause devienne collective et que les droits d'expression de chacun soit respectés : « *C'était assez **marrant** qu'il demande comme ça parce que ça faisait comme si on était un peu **amis**, comme s'ils faisaient **tous partis de la même famille** et qu'ils posent la question de la petite pause au père **tu vois!*** ».

Dans cet extrait 18, François est conducteur et il propose une pause à ses passagers, par la négation d'un inconfort éventuel (« *ça vous dérange pas de s'arrêter* »). Le passager de droite ne manifeste pas un enthousiasme marquant, François doute alors de l'accord général donné à sa proposition. Pour faciliter la prise de décision, le passager avant relaie la proposition aux passagers arrières, lesquels vont user de stratagèmes humoristiques pour afficher leurs préférences. François insiste deux fois sur le fait que sa proposition est flexible. L'analyse de l'interaction montre que François était initialement plutôt déterminé à s'arrêter pour la pause, mais en entretien, il explicite qu'à ce moment, il n'avait pas de préférence particulière. L'éclairage multiple des données a ici tout son intérêt. Il permet de souligner que la pause, qu'elle fut souhaitée ou simplement suggérée par François, a été volontairement laissée à disposition des passagers. Les préférences affichées de chacun sont *a priori* respectées, le collectif reste ainsi soudé (François parle de la « *famille* »).

IV. Apports et limites de la complémentarité des méthodes

Nous soulignons dans cette partie les apports et limites apportés par l'articulation des vidéos filmées avec lunettes caméra et analysées avec les outils de l'analyse conversationnelle et des données d'entretien d'autoconfrontation « explicitant ».

L'analyse des données vidéo a permis de mettre en évidence :

- **Le déroulement précis des interactions présentiels ou même téléphoniques** : nous avons accès aux chevauchements, aux coupures, aux hésitations, aux négations, aux répartitions des tours de paroles, aux proportions de prises de paroles, et à l'identification des rôles des différents membres en présence ;

- **L'organisation locale** entre usagers du covoiturage : nous avons accès à l'étude des activités en train de se faire, dans leurs déploiements temporels, en suivant la chronologie exacte des actions/interactions individuelles et collectives des usagers ;
- **Un suivi des déplacements et des gestes** des usagers, en fonction des différents environnements traversés.

L'analyse des entretiens d'auto-confrontation « explicitant » a mis en évidence les éléments suivants :

- **Les vécus subjectifs des conducteurs et passagers**, c'est-à-dire les vécus subjectifs de leurs actions (certaines pouvaient s'observer dans l'interaction filmée, d'autres étaient inaccessibles), activités mentales (accès à leurs pensées, à leurs compréhensions de la situation, à leurs appréciations des interactions passées), émotions (notamment celles qui sont camouflées pendant l'interaction, les modes de copings centrés émotions), perceptions non-verbalisées, durant les interactions filmées ;
- **L'arrière-plan, l'histoire, le contexte de l'individu** au moment de l'interaction filmée, c'est-à-dire les caractéristiques plus précises de l'interaction explicitée, les attentes de l'individu, ses motivations, ses règles de pratiques, ses habitudes de négociations acceptées/acceptables.

Par la présentation des apports respectifs de l'analyse conversationnelle et de l'analyse des entretiens d'auto-confrontation « explicitant », nous comprenons rapidement ce que l'étude d'un seul type de recueil aurait occulté dans la compréhension des différentes facettes de notre objet d'étude.

L'articulation originale de ces deux types de recueil et de méthode d'analyse permet de remplir les **2 objectifs** principaux de la triangulation (présentés au Chapitre 6), à savoir :

- Le **renforcement de la robustesse des résultats**, la congruence entre les observables et l'expression des vécus des usagers a souvent été vérifiée :
 - voir par exemple la séquence 12 d'Alexia où (a) la vidéo met en évidence un trouble de l'identification, (b) l'entretien confirme l'erreur de catégorisation d'Alexia ;
 - voir encore la séquence 8 de Lucile où (a) la vidéo montre qu'elle critique dans un premier temps un quartier de Paris sans savoir que le passager arrière y habite, elle entreprend alors un épisode de réparation visant à réparer la face de son partenaire, (b) l'entretien confirme la gêne et l'embarras ressentis par Lucile suite à cette offense
- La **complémentarité** des résultats : l'analyse conversationnelle ou l'analyse de l'entretien ont pu, tour à tour, se compléter de manière intéressante, amenant chacune des informations différentes et compatibles, selon 2 configurations possibles :
 - **l'analyse conversationnelle complète l'entretien d'auto-confrontation** :
 - dans la séquence 13 où Alexia a longuement attendu son conducteur et a eu quelques difficultés à l'identifier, l'enregistrement vidéo présentait clairement un moment difficile pour la passagère et l'enregistrement audio associé montrait la multiplication des appels nécessaires aux retrouvailles ;
 - dans la séquence 26 où Luc tente d'initier la conversation avec sa conductrice en lui proposant une discussion autour de sa profession, l'enregistrement vidéo permet d'observer tous les mécanismes de distanciation (verbaux et non-verbaux) mis en place par la conductrice, manifestant son refus de s'engager davantage dans la conversation avec Luc.
 - **l'entretien d'auto-confrontation complète l'analyse conversationnelle** (de nombreuses séquences relèvent de ce cas, puisque la situation de relation entre usagers inconnus conduit à de nombreux phénomènes de masquage émotionnel) :

- dans la séquence 24, lorsque Luc a quelques difficultés à retrouver son équipage et sa conductrice, un appel est échangé et suffit à le réorienter sur le bon chemin. La vidéo ne laisse pas transparaître d'inconfort particulier, c'est en entretien que Luc explicite son agacement et ses premiers jugements négatifs à propos de la conductrice ;
- dans la séquence 28, alors que Maïwenn est conductrice, son passager lui pose plusieurs questions sur son petit ami. Dans l'interaction, Maïwenn répond aux diverses interrogations, sans que l'analyse conversationnelle ne relève d'irritation ou de gêne patente. L'entretien nous permet de comprendre que pour Maïwenn, cette interaction n'est pas neutre, qu'elle a engendré de multiples émotions négatives, ayant même impacté la suite du trajet et sa relation avec son passager.

Finalement, la complémentarité des méthodes permet de dépasser les limites intrinsèques à chaque méthode employée.

L'articulation de ces données pose enfin un troisième avantage : celui de découvrir de nouvelles irrégularités, de se questionner et d'offrir des **pistes nouvelles de réflexivité** sur notre propre travail d'analyste. Elle met en évidence des divergences ou des éléments apparemment contradictoires dans nos analyses. C'est-à-dire que les analyses des deux types de recueils ne semblent pas – à première vue – converger vers la même explication. Dans notre corpus, l'exemple le plus parlant est celui de la séquence 15. Alexia et son passager entament une négociation visant à définir qui des deux pourra se placer à l'arrière du véhicule. Notre interprétation de cette séquence interactionnelle, avec nos outils d'analyse conversationnelle peut conduire vers 2 explications différentes :

- Version 1 : Alexia souhaite se placer à l'arrière du véhicule, le passager également car il manifeste un certain engagement dans la négociation (c'est la version retenue lors de la présentation des résultats ci-dessus)
- Version 2 : Alexia souhaite se placer à l'arrière du véhicule, le passager n'a pas de préférence claire sur son placement, il sourit à Alexia et n'est pas « campé » sur sa position (l'analyse non-verbale n'est pas souvent prioritaire dans la démarche d'analyse conversationnelle, c'est peut-être l'hypothèse explicative de notre sous-estimation de cette explication).

L'entretien d'auto-confrontation d'Alexia corrobore davantage la version 2 de l'analyse conversationnelle, puisqu'elle indique avoir perçu de l'indifférence de la part du passager (« *lui il s'en foutait !* »).

Ici, seule l'interrogation dudit passager parviendrait à trancher ces différentes interprétations de l'interaction.

L'avantage d'articuler ces données hétérogènes réside donc aussi dans la mise en évidence de résultats apparemment contradictoires. Il nous revient ensuite à saisir ces « décalages interprétatifs » pour remettre en question nos analyses. L'absence de triangulation, lors de l'étude de telles données nous paraîtrait en revanche problématique, puisqu'elle multiplierait forcément les imprécisions ou pire les inexactitudes dans l'interprétation de celles-ci.

L'obtention de telles divergences, bien qu'intéressantes d'un point de vue méthodologique et empirique, engendre un coût de traitement et d'analyse important, qu'il serait difficile de mener systématiquement et qui apparaît comme seule limite à la complémentarité (des méthodes, des données, théoriques) mise en place ici.

V. Synthèse

Dans ce chapitre, notre objectif était d'étudier les interactions et négociations déployées par les usagers de covoiturage planifié. Une articulation des données et des méthodes a été mise en place, basée sur des enregistrements vidéo en première personne, filmés par 6 passagers et des entretiens d'auto-confrontation explicite visant à faire décrire les vécus subjectifs associés de ces derniers. Quatre thématiques ont été identifiées.

La **première thématique** « Complexité de se trouver et de s'identifier entre coéquipiers inconnus » renvoie aux difficultés de se trouver et de s'identifier entre pseudonymes étrangers (Licoppe, 2015) aux points de rendez-vous informels indiqués par le conducteur en amont du covoiturage. Trois niveaux de difficultés apparaissent, en fonction du temps passé à se chercher, de l'usage répété ou non du téléphone pour se trouver, de la connaissance ou non des lieux de rendez-vous, des tentatives d'identification échouées ou non, causées le plus souvent par un retard du passager/conducteur.

La **seconde thématique** renvoyant au « Cadrage organisationnel et relationnel du conducteur comme réducteur d'incertitude » révèle plusieurs faits intéressants. Le passager exprime un besoin tacite d'être accueilli, reçu et cadré par un conducteur ouvert, engagé et bienveillant pour la relation à venir. La difficulté de ce cadrage réside dans le fait qu'il doit être « justement dosé ». Les propositions, les questions, les conseils émergents en contexte doivent *suggérer* des informations utiles à la suite du trajet, pour diminuer le caractère incertain du voyage, plus qu'ils ne doivent *prescrire* l'organisation et la relation fixement attendus.

La **troisième thématique** « Chronicité et degré d'intimité des interactions attendues » rend compte de l'émergence en situation des « safe topics » acceptés selon le moment du covoiturage partagé entre les usagers. En début de trajet, les topics évoqués sont généraux et peu engageants pour sa propre personne. En milieu de trajet, les valeurs communes sur lesquelles il est prudent d'interagir peuvent offrir de nouvelles perspectives communicationnelles (hobbies, travail, sport préféré, préoccupation du moment) et en fin de trajet, les topics sont davantage liés à la fermeture conversationnelle, à la décision du lieu de dépôt et aux promesses d'un futur trajet ensemble.

La **quatrième thématique** « Co-construction et négociation des règles de voyage pour un collectif sans heurt » vise à rendre compte des marques d'attention et des efforts produits pour maintenir la symétrie des droits et des devoirs dans le véhicule. Que cela soit pour négocier le placement, la pause ou encore les valeurs de l'équipage, les passagers et conducteurs manifestent un certain tact relationnel capable de maintenir une ambiance sans heurt.

La mise en évidence de ces quatre thématiques a été rendue possible grâce à l'articulation des données (vidéo et entretiens d'auto-confrontation) et des méthodes (inspirées de l'analyse conversationnelle et d'analyse de contenus). Cette combinaison originale a permis de remplir les objectifs attendus d'une triangulation, à savoir : renforcer et compléter les données entre elles. La mise en exergue d'apparentes divergences entre les analyses des différents types de données constitue enfin un moyen de re-questionner notre objet d'étude.

Chapitre 11 :

Etude 4 : Du covoiturage planifié au covoiturage dynamique, quelles différences dans le processus de construction de confiance ?

Chapitre / Etude	Objectifs et questions de recherche	Méthodologies de recueils	Panels d'utilisateurs
Chapitre 11 / Etude 4	<p>Du covoiturage planifié au covoiturage dynamique, quelles différences dans le processus de construction de confiance ?</p> <p>QR : Quelles sont les spécificités d'usages et d'expériences vécues du covoiturage dynamique par rapport au covoiturage planifié, notamment quelles sont les différences en termes de construction de la confiance entre inconnus ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 8 Entretiens d'explicitation - 8 Observations participantes - Participation à 2 réunions (individuelle et collective) réservées aux conducteurs - Participation à 2 soirées réservées aux membres Djump 	<ul style="list-style-type: none"> - 8 usagers Djump - 8 covoiturations Djump

Contrairement aux chapitres empiriques précédents qui portaient sur le covoiturage planifié *BlaBlaCar*, ce dernier chapitre présente les résultats d'une étude menée sur la pratique du covoiturage dynamique et le service *Djump* en particulier. Dans la continuité du covoiturage planifié, aidée par l'essor et la combinaison de plus en plus fiable des technologies internet, de géolocalisation et de transfert des données en temps réel, le covoiturage dynamique a émergé à travers plusieurs services et applications en France. Durant la thèse, plusieurs contacts ont été noués avec différentes start-up innovantes de covoiturage dynamique. Nous cherchions à identifier l'acteur qui parviendrait à constituer une masse critique suffisante pour pouvoir observer et interroger des usagers, en situation d'usage réel (et non simulé). Lors de nos recueils de données réalisés en 2014-2015, *Djump* est apparu comme l'un des services les plus actifs d'Ile-de-France.

I. Rappel des objectifs

Après avoir investigué les pratiques du covoiturage planifié *BlaBlaCar* lors des Chapitres 7, 8, 9 et 10, nous souhaitons ici étendre nos connaissances vers son mode actuellement le plus innovant, temps réel ou « 3.0 » : le **covoiturage dynamique**⁹⁸. Les trajets proposés sont généralement courts, réalisés en milieu urbain et de nuit, lorsque les autres modes de transports collectifs se raréfient. Le service *Djump* étudié est particulier car il est organisé autour d'une communauté de membres à l'esprit collaboratif et d'entraide bien marqué, insufflé par les membres fondateurs qui instaurent plusieurs règles de pratiques. Citons par exemple, le partage de frais basé sur la « suggestion de donation » (où le passager paye le montant souhaité à son conducteur, selon la positivité de l'expérience vécue), l'incitation à une expérience joyeuse partagée dans le véhicule ou encore la sélection de conducteurs dynamiques, attirés par le projet collaboratif de *Djump*.

L'objectif principal de cette étude vise à **comprendre les usages et les expériences vécues des usagers du covoiturage dynamique *Djump* et à souligner les différences avec les pratiques du covoiturage planifié précédemment mises en évidence**. Notre question de recherche et notre démarche d'analyse seront donc comparatives. Nous cherchons à savoir : Quelles sont les spécificités d'usages et d'expériences vécues du covoiturage dynamique par rapport au covoiturage planifié, et quelles sont les principales sources de confiance et de méfiance à l'origine des trajets positifs et négatifs des usagers ?

II. Méthodes

Pour répondre à la question de recherche posée précédemment, de nombreuses recherches de services et d'applications viables ont été nécessaires. Cette partie méthodologique récapitule le travail de recensement des services de covoiturage dynamique français. Elle présente ensuite les caractéristiques du service *Djump* retenu. Puis, elle justifie la mise en place des entretiens approfondis, ainsi que les conditions de passation des observations participantes menées en covoiturage et lors de réunions/événements organisés par *Djump*.

⁹⁸ Pour rappel, ce mode de covoiturage permet à un passager et à un conducteur, tous deux géolocalisés sur la même base de données, de s'apparier et de partager tout ou partie d'un trajet. Les pratiques sont généralement urbaines, sur de courtes distances, et pour les passagers, elles visent à pallier le manque de desserte en transport en commun. Le conducteur bénéficie en retour d'un partage des frais occasionnés par la course. Pour une définition plus détaillée de la pratique, se référer au Chapitre 1 « Etat de l'art sur le covoiturage planifié et dynamique ».

1) Recensement des services de covoiturage dynamique existants

Avant d'identifier Djump comme acteur important du covoiturage dynamique en Ile-de-France, nous avons tenté, tout au long de la thèse, d'investiguer les différentes plateformes disponibles en France, dont le statut était le plus avancé techniquement, postulant que les usages y seraient plus importants. Nous avons sollicité puis rencontré les membres fondateurs et les premiers usagers de **Covisoft**⁹⁹, **StopOption**¹⁰⁰. Nous avons participé aux lancements d'expérimentation du service **WeDrive**¹⁰¹ à Vélizy et nous avons initié à plus petite échelle, celui de Covisoft, pour les étudiants et personnels de Télécom ParisTech (le détail de la démarche figure en Annexe 23). Pour ces 3 services, un tableau placé en Annexe 24 récapitule : (1) la zone de déploiement, (2) le type de milieu, (3) la population ciblée¹⁰², (4) le type de plateforme, (5) les moyens de communication disponibles pour les expérimentations, (6) le planning observé, (7) les problèmes identifiés durant ou post-expérimentation, (8) les perspectives envisagées.

Nous résumons ci-dessous les différentes catégories de problèmes identifiés, entraînant un **manque de masse critique** et nous empêchant d'investiguer les usages associés. Les problèmes étaient d'ordre :

- **Communicationnels** : problèmes liés au maintien constant du plan de communication pour encourager une masse critique pérenne d'usagers sur l'application.
- **Techniques** : problèmes liés à la nécessité de simplifier au maximum l'application mobile de covoiturage dynamique, l'inscription, l'appariement entre inconnus, la géolocalisation, le paiement en ligne, la notation.
- **Organisationnels** : problèmes liés aux risques organisationnels perçus, nécessité d'assurer une garantie de retour fiable (par taxi, bus, navette TAD, etc.) ; manque d'assistance et de support technique en cas de dysfonctionnement de l'application.
- **Juridiques** : problèmes liés au positionnement du service sur le marché de la mobilité.

Fort de ces retours d'expériences et d'un positionnement volontairement très ancré dans l'économie du partage, jusqu'à Avril 2015¹⁰³, Djump a réussi à consolider une masse critique d'usagers suffisante et a observé une montée en puissance des trajets partagés tout au long de l'année 2014.

La partie suivante propose une synthèse descriptive des particularités du service de covoiturage dynamique retenu, Djump.

⁹⁹ Présentation du service Covisoft en Annexe 2.

¹⁰⁰ Présentation du service StopOption en Annexe 3.

¹⁰¹ Présentation du service WeDrive en Annexe 4.

¹⁰² Notons dès maintenant que la comptabilisation des usagers inscrits et des usagers ayant effectivement covoituré grâce à ces services est extrêmement difficile. De ce fait, nous manquons de statistiques pour comparer les différents services entre eux. Plusieurs raisons à cette comptabilisation difficile : a) nous n'avions pas accès aux données sources de chacun des services, b) il réside un gap entre les usagers préinscrits, inscrits, effectivement usagers via la plateforme ou effectivement usagers en dehors de la plateforme (avec arrangement informel entre usagers).

¹⁰³ Aujourd'hui, suite aux conflits entre Véhicules de Tourisme avec Chauffeurs (type UBER), confédération de Taxis et autres services maladroïtement assimilés à du covoiturage (type UBER POP – les différences avec Djump sont présentées au point 2.6 ci-dessous), la loi Thevenoud et les décrets ministériels déposés à l'encontre de certains services de covoiturage dynamique - **Djump mais aussi ses concurrents Heetch, Miinute – ont contraint les différents services à stopper leur application et les appariements entre particuliers**. S'il s'agit moins de commenter la décision gouvernementale que de souligner à nouveau la confusion des termes et des pratiques de mobilité partagée, ce chapitre empirique souhaite présenter les usages et les expériences vécues recueillies auprès d'usagers représentatifs d'Ile-de-France, offrant une vision intéressante de cette forme innovante de mobilité, encore citée comme maillon manquant de la chaîne modale par le CERTU en 2013. Pour alléger le texte, nous continuerons de décrire le service et les usages associés au « présent ».

2) Présentation du service Djump

2.1) Projet initial

Djump est un service né en Belgique en 2012, de la société Djungo. Le service met à disposition une application capable d'apparier des conducteurs et des passagers en temps réel, à Bruxelles (depuis Juin 2013), à Paris (depuis Septembre 2013) puis à Lyon (dernière ville en développée début 2015). A son lancement, l'application était initialement disponible les Vendredi/Samedi/Dimanche, de 22 heures à 3 heures, destinée à solutionner les transports des jeunes urbains qui souhaitaient se rendre/rentrer d'une soirée à Paris ou en banlieue, alors que les transports en commun étaient indisponibles. Lors de notre étude, fort de son succès, l'ouverture du service a été allongée de 18 heures à 6 heures. Pour construire une masse critique d'utilisateurs suffisamment importante, le modèle économique de Djump est uniquement basé sur les levées de fonds ponctuelles permises par des investisseurs étrangers, aucune commission n'était imputée aux passagers lors de leurs réservations de trajets Djump.

En Annexe 25, nous présentons le « **parcours utilisateur** » grâce auquel les usagers parviennent à s'apparier.

2.2) Communauté d'utilisateurs intéressés par une alternative modale

Lors de son déploiement en France, Djump visait des **jeunes actifs**, intéressés par l'esprit start-up et les nouvelles technologies, attirés par cette nouvelle forme de covoiturage, prêts à se mobiliser et à se rendre alternativement service entre membres. C'est ainsi que l'idée de « communauté » est née. Pour constituer une masse critique suffisante, les fondateurs ont relayé le projet : (a) auprès de nombreux conducteurs qui acceptaient de conduire quelques heures le soir pour amortir leurs frais de véhicule et (b) auprès de nombreux passagers qui acceptaient de partager leur trajet avec des inconnus, membres de la même communauté. Les usagers partagent un certain nombre de **règles**, instaurées par les fondateurs Djump, et en construisent de nouvelles toujours basées sur des principes de solidarité et de convivialité. Les discussions, l'ambiance festive, le partage de bons plans, les rires, les arrangements informels sur les lieux de dépôt, sont vivement encouragés. Les résultats feront état des règles formelles préconisées par Djump, mais aussi de celles, plus informelles, émanant du processus d'appropriation du service par les usagers.

2.3) Processus d'inscription

Pour s'inscrire, les usagers doivent posséder un compte Facebook, ce qui constitue selon Djump, la première garantie et visibilité de l'identité de l'autre (ils vérifient notamment la récence du profil Facebook¹⁰⁴, nombre d'amis, photo affichée, activités sur le réseau social, etc.). Une fois l'inscription validée, pour être accepté dans la communauté, le conducteur doit rencontrer l'équipe Djump (un membre fondateur ou l'un des *community manager*). Il réalise un entretien rapide pour informer l'équipe de ses motivations à « Djumper », un tour du véhicule est effectué pour contrôler l'état du véhicule et les capacités de conduite du futur conducteur ; le permis de conduire, l'assurance, la carte grise et le contrôle technique sont ensuite vérifiés.

¹⁰⁴ Leur postulat étant qu'un profil Facebook récent peut cacher un usager qui apparait sous plusieurs identités dans la communauté Djump. Si plusieurs modérateurs ont un doute, ils prennent contact avec l'individu pour vérifier sa « bonne foi ».

2.4) Animation de la communauté et maintien de la masse critique d'usagers

Pour fédérer les usagers et encourager les usages, Djump organise de nombreux parrainages avec les lieux de fêtes nocturnes à Paris, les passagers de Djump bénéficient ainsi régulièrement de bons de réduction dans des boîtes de nuit s'ils covoiturent en Djump. Des « apéros Djumps » sont également organisés pour favoriser les rencontres entre conducteurs et passagers, l'évènement étant relayé sur les réseaux sociaux, les usagers et amis d'usagers sont de plus en plus nombreux à participer. L'objectif est toujours l'augmentation de masse critique, sans pour autant perdre cet esprit « communautaire ».

2.5) Différences entre Djump et Uber

Ces différentes particularités du service confèrent à Djump un **statut particulier** dans le paysage des applications de covoiturage dynamique. Nous le différencions clairement d'un service tel qu'UberPOP. En effet : 1) les conditions tarifaires d'un trajet partagé dans Djump ne sont absolument pas contraintes par une grille de tarifs préalablement fixée, à la fin du trajet, l'application indique une « suggestion de donation » que le passager peut ne pas suivre et diminuer à 0 euro s'il juge « l'expérience décevante » ; 2) l'objectif général de Djump est d'améliorer la mobilité en centre urbain, de faciliter les courts trajets nocturnes, pour y contribuer les conducteurs et passagers alternent souvent les deux rôles ; 3) la « mise à disposition » de conducteurs Djump quelques heures dans la soirée et leur possibilité de covoiturer des passagers est une étape intermédiaire dans la stratégie de développement de Djump, l'état suivante visée était que le passager suive effectivement la destination du conducteur, cela nécessitant un maillage important de la ville.

3) Entretiens approfondis inspirés de l'entretien d'explicitation auprès de 8 usagers¹⁰⁵ du covoiturage dynamique Djump

Des entretiens approfondis, dits « composites » (Mouchet, 2012), construits en plusieurs parties, visant notamment des moments d'explicitation, ont été proposés à un panel d'usagers Djump préalablement sélectionné. Ci-dessous, la manière dont nous avons recueilli puis traité les données.

3.1) Recueil des données

3.1.1) Panel des 8 usagers Djump

La passation des entretiens approfondis a nécessité la construction d'un panel diversifié, contenant des profils d'usagers différents, mixant conducteurs, passagers et conducteurs/passagers.

Le détail du panel 3 est présenté dans le tableau ci-dessous (Tableau 15) :

¹⁰⁵ Le temps imparti pour réaliser cette étude était relativement court. Nos études amont portant sur les autres services de covoiturage dynamique balbutiants nous ont offert une compréhension plus large du phénomène mais ont, dans le même temps, réduit notre temps d'investigation pour Djump. Les tailles de panels décrits ci-après en témoignent.

Panel 3 : 8 Usagers du covoiturage dynamique	
Age	22 à 46 ans (moyenne d'âge = 27, 4 ans) / moyenne d'âge Djump : <i>non communiqué</i>
Genre	4 femmes ; 4 hommes / mixité Djump : <i>non communiqué</i>
Rôle	3 conducteurs exclusifs ; 2 passagers exclusifs ; 3 mixtes (conducteurs et passagers) <i>Parmi ces usagers : 4 membres du « noyau » Djump, 4 membres « périphériques » Djump</i>
Expériences	Conducteurs : 10 à 387 trajets Djump, moyenne 160 trajets Djump Passagers : 10 à 80 trajets Djump, moyenne 14 trajets Djump
CSP	1 étudiant ; 4 employés ; 3 cadres supérieurs
Lieu de résidence	8 résidents Ile-de-France
Critères de sélection des « usagers »	Usagers Djump aux fréquences de pratiques plus ou moins élevées ; aux niveaux de satisfaction diversifiés ; à l'usage d'autres applications de mobilité partagée ; aux motivations relationnelles diverses

Tableau 15. Synthèse du panel des 8 usagers de covoiturage dynamique (Voir en Annexe 26 pour le détail du panel 3)

3.1.2) Construction et passation des entretiens, avec une partie d'entretien d'explicitation

Huit entretiens approfondis ont été menés. Leur structure était la suivante :

- dans une première partie générale, nous interrogeons les usagers sur leur historique de pratique, c'est-à-dire la genèse de leur expérience en tant que conducteur ou passager Djump, la manière dont ils ont abordé leur premier trajet, puis sur l'évolution de leur pratique (rythmes de covoiturage, habitudes et contextes de covoiturage, rôles tenus dans le covoiturage) ; nous les questionnons sur leurs motivations, les avantages et inconvénients à covoiturer avec Djump ; nous leur demandons s'ils percevaient ou non des valeurs/règles/droits/devoirs spécifiques à Djump.

- dans une deuxième partie plus spécifique, grâce aux techniques de l'entretien d'explicitation (Vermersch, 1994), nous avons accompagné les usagers vers la description de 3 trajets minimum :

- leur **premier trajet Djump** en tant que conducteur ou passager ;
- un trajet durant lequel ils s'étaient senti **particulièrement « confiants »** ;
- un autre trajet durant lesquels ils s'étaient senti **particulièrement « méfiants »**.

Nous les questionnons de manière non-inductive pour accéder aux actions, activités mentales, émotions, perceptions, sensations vécues durant ces moments spécifiques¹⁰⁶. Pour certains usagers expérimentés (jusqu'à 80 Djump pour un passager, jusqu'à 387 Djump pour un conducteur), l'exercice de retrouver en mémoire un trajet spécifique était difficile (sauf pour le premier trajet qui apparaissait toujours très marquant dans l'historique de pratique). Nous leur précisons alors de chercher le trajet de confiance/de méfiance **le plus marquant** pour eux, ou bien **le plus récent**. Les trajets relatés étant à chaque fois relativement courts (par comparaison aux trajets de covoiturage planifié type BlaBlaCar), les usagers pouvaient nous en décrire plusieurs. Un total de **19 trajets dits « de confiance »** (qui seront parfois requalifiés comme étant plutôt de l'ordre du « confort émotionnel ») et de **12 trajets dits « de méfiance »** (qui seront ensuite requalifiés comme étant de l'ordre de la « méfiance indirecte ») qui a été recueilli.

¹⁰⁶ Selon la même consigne que pour les entretiens d'explicitation menés avec les usagers BlaBlaCar pour l'étude 1-B.

- dans une troisième partie, nous abordons enfin les caractéristiques fonctionnelles et pratiques de l'application mobile et souhaitons recueillir les besoins et préconisations des usagers pour l'amélioration éventuelle du service et de l'application.

La durée totale des entretiens recueillis est de **16 heures**, soit une durée moyenne de 2 heures par entretien.

3.2) Traitement des données

Les entretiens ont tous été enregistrés à l'aide d'un dictaphone numérique. Nous avons ainsi pu procéder à la transcription complète des données et à une analyse de contenus thématique inductive ascendante (Bardin, 1977). Les données ont été traitées de manière qualitative, en respectant les différentes parties de l'entretien et les différents types de discours recueillis (discours non situé vs discours spécifié, situé).

Pour les **parties de discours généraux (ou non situés)**, nous avons procédé à une lecture flottante des données, puis nous avons catégorisé les éléments pertinents pour nos questions de recherche, afin d'identifier les régularités et les différences interindividuelles importantes.

Pour les **parties d'entretien d'explicitation**, la consigne initiale était de décrire un trajet de « confiance » et un trajet de « méfiance », mais l'analyse de contenu de chacun des trajets explicités par les usagers nous a conduits à proposer des catégorisations et requalifications propres aux expériences Djump, différentes de ce que nous avons effectué pour BlaBlaCar. Le tableau ci-dessous présente les proportions de chacun des types de trajets explicités. Nous discutons ensuite les particularités de ces catégorisations.

Types de trajets	Trajets à valence positive		Trajets à valence négative	
	19 descriptions d'expériences vécues		12 descriptions d'expériences vécues	
Qualification des trajets explicités	8 « Trajets de confiance » (correspondant aux premiers trajets Djump des 8 usagers)	11 « Trajets de confort émotionnel »	0 « Trajet de méfiance »	12 « Trajets de méfiance indirecte »
Incertitudes et risques perçus	Perception d'incertitude et de risques, besoin d'anticipation	Pas d'incertitude ou de risque perçu menaçant Emotions positives ressenties	Perception d'incertitude et de risque, besoin d'anticipation	Perception de quelques incertitudes potentiellement menaçantes
Moyens disponibles et mobilisés pour y faire face	Recherche de prises de confiance et développement d'un sentiment de confiance	Il n'y a pas lieu de développer un sentiment de confiance ¹⁰⁷	Pas les moyens et les ressources pour y faire face	Ont les moyens pour y faire face, ne bloque pas les trajets futurs
31 trajets Djump explicités				

Dans ce tableau, la catégorisation des trajets explicités par les usagers Djump est différente de la catégorisation des trajets explicités par les usagers BlaBlaCar. Dans le cas de Djump, bien que la consigne d'explicitation fut la même que pour les usagers BlaBlaCar, les trajets explicités ne sont pas tous composés de micro-événements de « confiance directe » ou de « méfiance directe ». Les 8 premiers trajets peuvent être qualifiés de « confiance » car effectivement, ils font suite à la perception

¹⁰⁷ Cf. Chapitre 4 sur les sentiments de confiance et de méfiance, en particulier Quéré (2001) et Luhmann (2006).

d'incertitudes et de risques (nous le développerons dans la partie résultats), les 11 autres trajets positifs sont dits de « confort émotionnel » puisque dans leur description, aucun moment du trajet n'est ponctué d'incertitude/risque perçu comme menaçant. Dans les descriptions de trajets à valence négative, aucune ne constitue de trajet de « méfiance directe » (perception d'incertitudes et de risques jugés menaçants), mais elles constituent des trajets de « méfiance indirecte » (ou de méfiance-inconfort). Les résultats discuteront ces proportions et identifieront les sources relatives à ces différents types de trajets positifs ou négatifs.

Pour ces parties d'entretiens, nous n'avons pas construit de Chroniques d'Expériences Vécues sur le modèle de celles construites pour le Chapitre 8 car en plus de relater des trajets parfois très courts, nous verrons que l'analyse des processus de construction de la confiance – plus linéaires - ne nécessitera pas les mêmes moyens d'observation par « micro-événement ».

Une analyse systématique à la fois individuelle et transversale de contenus de ces discours non situés/situés nous a permis de mettre en lumière : les différences en termes de contexte d'usages, d'usagers, de rôles tenus par chacun, de vécus expérimentiels décrits et de viser la comparaison avec le covoiturage planifié lorsque cela était pertinent.

Pour comprendre le déroulement global et local d'un trajet en covoiturage dynamique, des données en point de vue extrinsèque situé étaient également nécessaires.

4) Observations participantes lors de 8 trajets en covoiturage dynamique Djump

L'observation participante permet de connaître les conditions et le déploiement réel d'un trajet de covoiturage dynamique via Djump. Pour ne pas biaiser le rapport aux membres inconnus, nous décidions d'agir en observateur « masqué », c'est-à-dire sans s'annoncer observateur et sans dévoiler les finalités de notre participation au trajet¹⁰⁸. Seul le rôle de **passagère** a été déclaré pour cette étude.

4.1) Recueil des données

4.1.1) Création et remplissage post-trajet de la grille d'observation

En amont de notre participation à ces trajets Djump, une grille d'observation a été constituée. La grille a toujours été minutieusement remplie **post-trajet**, l'implication interactionnelle avec le conducteur pendant le trajet empêchait la moindre écriture.

La grille est en plusieurs parties (un exemple a été présenté en Annexe 6) et renseigne successivement :

- le **contexte** du trajet (heure, trajet, équipage, positionnement de chacun dans le véhicule, ...), l'état des offres au moment de la demande
- la **phase d'attente** du conducteur au lieu de géolocalisation indiqué et les appels entrant/sortant éventuels

¹⁰⁸ Plusieurs raisons à cela : a) le trajet Djump est court, le temps de l'explication de l'objet de l'étude dénaturerait complètement le déroulement interactionnel du trajet entre deux ou plusieurs inconnus ; b) les conducteurs, soucieux de donner une bonne image de leur communauté, chercheraient à expliquer les bienfaits de leur démarche et leur vision générale de la mobilité plutôt que de « vivre l'expérience » comme ils l'ont fait lorsque nous nous sommes finalement présentés comme simples « étudiants de Télécom ParisTech ».

- la **phase de rencontre** avec le conducteur, le déroulement de la phase d'identification, de se trouver, les premières interactions
- la **phase du choix de la destination**, la formulation par le conducteur/l'observateur lui-même, le **départ du trajet** et la gestion de la multi-activité en début et en cours de trajet
- la **phase de présentation** de soi et des autres durant le trajet, les sujets abordés, les règles partagées et/ou construites, l'historique des pratiques, etc.
- la **fin du trajet**, le type de conclusion, le paiement, la notation et le prolongement ou non du service

4.1.2) Réalisation des trajets Djump

Dans différents contextes, en mixant les lieux/horaires de sortie dans Paris et sa banlieue, seule ou accompagnée, des conducteurs Djump ont été sollicités pour effectuer ces trajets partagés.

Au total, **8 trajets** ont été réalisés, ce qui constitue un recueil de **175 minutes d'observations** reportés. Voici la synthèse des conducteurs rencontrés et des conditions de trajets effectués :

- Caractéristiques des conducteurs rencontrés :

Nous avons respectivement rencontré 7 hommes conducteurs et 1 femme conductrice¹⁰⁹.

Leur expérience moyenne de trajet (expériences cumulées) était de 26,5 trajets (min : 0 ; max : 100).

Leur note était de 95.6% en moyenne¹¹⁰ (min : 90% ; max : 100%).

- Caractéristiques des trajets effectués :

La moyenne des temps d'attente des conducteurs estimés, une fois la demande lancée, était de 8 minutes (min : 2 min ; max : 15min), la moyenne des temps d'attente réels étaient de 13 minutes (min : 2 min ; max : 30 min), soit un *delta* moyen d'environ 5 minutes, pour des trajets d'une durée de 22 minutes en moyenne (min : 10 min ; max : 40 min).

L'Annexe 27 présente le détail des différents conducteurs et contextes rencontrés en observations participantes.

4.2) Traitement des données

Après transcription, une analyse de contenus a été menée de sorte à repérer les **régularités** de déploiement des trajets propres au covoiturage dynamique ; souligner les **particularités** des expériences vécues en fonction du conducteur, du cadrage de la pratique, de la gestion de la relation, des aléas du trajet, etc. ; et enfin **comparer** ces observations de covoiturage dynamique à ceux du covoiturage planifié.

¹⁰⁹ La mixité des usagers Djump n'est pas connue, de ce fait, nous ignorons si la répartition des sexes du panel est un biais ou est représentative de la communauté.

¹¹⁰ Sur l'application Djump, les avis en ligne (commentaires rédigés) ne sont pas possibles, en revanche, à l'issue de chaque trajet, la validation d'une note sur 5 étoiles est obligatoire. Le système calcule ensuite le pourcentage de notes positives accordées à chaque conducteur. Les notes Djump (sans que nous en ayons une vision exhaustive puisque nous n'avons pas rencontré tous les membres inscrits) sont apparues plus hautes que les notes attribuées aux conducteurs BlaBlaCar.

5) Participation à des réunions individuelles et collectives organisées par Djump avec les conducteurs

Pour saisir la dimension particulière de la « communauté » ainsi que certaines règles et valeurs inculquées par les fondateurs de Djump et reprises par les usagers membres, nous avons souhaité assister et participer aux réunions individuelles et collectives réservées aux membres.

5.1) Recueil des données

Les recueils de données – prises de note et enregistrements audio numériques - ont eu lieu :

- lors d'une **réunion individuelle** où je me suis présentée comme conductrice potentielle, l'un des fondateurs Djump m'a proposé un court entretien durant lequel il m'a présenté : (1) l'historique de Djump, (2) les règles instaurées pour les conducteurs, (3) les conditions d'acceptation du conducteur dans la communauté.

- lors d'une **réunion collective** destinée à une douzaine de nouveaux conducteurs, qui avaient déjà été contactés par téléphone par Djump, et qui venaient se former à l'utilisation de l'application, aux règles pratiques de conduite Djump ; nous avons relevé les questions et situations pratiques proposées aux nouveaux conducteurs puisqu'elles informent des règles partagées dans la communauté et du soutien apporté par Djump aux conducteurs.

- suite à la participation à **deux soirées « Apéro Djump »**, organisées pour les conducteurs/passagers et futurs usagers Djump. Nous avons relevé les différents moyens de communication et d'incitations proposées aux usagers pour fédérer la masse critique, ont également été notés les récapitulatifs chiffrés des usages présentés lors de ces soirées, nous en avons profité pour rencontrer quelques membres conducteurs et passagers et saisir leurs ressentis par rapport à la pratique Djump.

5.2) Traitement des données

Ces prises de notes et enregistrements audio ont été analysés qualitativement grâce à des grilles d'analyse de contenus qui suivent le déroulement des structures des supports. Les résultats qui en sont extraits seront présentés au fil des autres résultats, en complémentarité des résultats issus des entretiens approfondis.

III. Résultats

Les résultats présentés ci-dessous sont en 7 parties. Y sont successivement exposés : 1) les motivations et les avantages à covoiturer des usagers Djump ; 2) les appréhensions des usagers lors de leur première expérience de covoiturage dynamique ; 3) le déroulement classique des expériences vécues Djump ; 4) les principales sources de confiance et de confort émotionnel ponctuant les trajets positifs ; 5) les principales sources de méfiance et d'inconfort émotionnel ponctuant les trajets négatifs ; 6) le peu de variations des sentiments exprimés au cours des trajets et 7) les perceptions différenciées des droits et devoirs Djump sans remise en cause de l'esprit communautaire. Dès que cela s'avèrera pertinent, les résultats d'usages Djump seront comparés aux résultats d'usages BlaBlaCar.

1) Motivations et avantages à covoiturer selon les usagers Djump

Dans cette première partie, nous présentons les motivations et avantages du covoiturage dynamique Djump exprimés par les usagers interrogés.

1.1) Motivations à covoiturer

1.1.1) Motivations différenciées selon les conducteurs et les passagers

Lors des entretiens approfondis et des observations participantes, nous avons questionné les conducteurs quant aux motivations qui les ont poussés à s'inscrire sur la plateforme Djump. La moitié des conducteurs rencontrés (3 conducteurs sur les 6 interrogés¹¹¹) a exprimé des **motivations économiques** et notamment : la difficulté économique du moment, le coût de leur véhicule sous-utilisé, associés à des périodes de temps libre - dûes à une situation de chômage, d'activité professionnelle en lancement ou d'une reprise d'étude. L'autre moitié des conducteurs a exprimé des **motivations relationnelles et environnementales** : un « ennui social général » et l'envie de solutionner les problèmes de mobilité en ville le soir et la nuit dans Paris. Ils s'inscrivent au service par internet, après avoir étudié les annonces publicitaires diffusées sur les réseaux sociaux ou après avoir écouté les recommandations d'un ami proche. C'est ainsi que de bouche à oreille, Djump a construit sa communauté de conducteurs.

Pour les 5 passagers sur 5, l'inscription émanait d'une forte **motivation relationnelle**, le service attisait leur curiosité pour ses aspects de convivialité et de solidarité clairement communiqués, destinés aux jeunes urbains qui souhaitent sortir ou rentrer de soirée facilement, sans attente et sans marche à pied. Le service Djump est systématiquement comparé et mis en opposition avec les services de taxis dont les usagers revendiquent les « trop nombreux abus » (nous y reviendrons plus loin dans le chapitre). Pour 4 usagers interrogés (2 passagers et 2 usagers qui alternent entre passager et conducteur), l'inscription à Djump est une **revanche personnelle manifestée contre les taxis** et une manière de vivre plus sereinement (économiquement et relationnellement) leur soirée parisienne. Julia décrit par exemple : « moi les taxis, ils me gonflaient¹¹² ... j'les prenais parce que y'avait pas le choix, la nuit dans Paris quand y'a plus de métro, c'est soit je décidais de rentrer à pattes, soit j'attendais le Noctilien de 6 heures du mat, soit je prenais le taxi. Mais c'était toujours à contre cœur... à peine rentrée dedans, je leur faisais la gueule et je me fermais parce que je savais qu'ils allaient m'arnaquer à rallonger mon trajet, puis qu'ils allaient être mal-aimables et froids quoi... Alors laisse tomber, dès que ma pote m'a parlé de Djump, j'ai essayé sans hésiter, ça pouvait pas être pire » (J76).

1.1.2) Comparaison des motivations Djump et BlaBlaCar

Le Chapitre 7 soulignait les motivations¹¹³ des 25 usagers BlaBlaCar à covoiturer. Tous usagers confondus, elles étaient majoritairement d'ordre **économiques** pour 72% des interrogés (le trajet moyen étant d'environ 300 kilomètres, pour un gain moyen de 25 euros, multiplié par le nombre de passagers présents dans le véhicule), **mixtes** pour 20% des interrogés (c'est-à-dire toujours

¹¹¹ Pour rappel, notre panel contient : 3 conducteurs exclusifs, 2 passagers exclusifs et 3 usagers au statut mixtes qui sont alternativement conducteur et passager.

¹¹² Tout au long des résultats, les verbatims des usagers seront placés en italique et les expressions émotionnelles fortes seront en gras. Elles éclairent une partie de l'expérience vécue des usagers et orientent potentiellement le déroulement du trajet et des expériences futures.

¹¹³ Pour rappel, les motivations exprimées par les usagers ne sont pas exclusives, elles peuvent se cumuler.

économiques, mais aussi relationnelles, pratiques, écologiques), puis essentiellement **relationnelles** pour seulement 8% des interrogés. Les proportions sont différentes chez les usagers Djump interrogés. L'histogramme ci-dessous en rend compte (Figure 11).

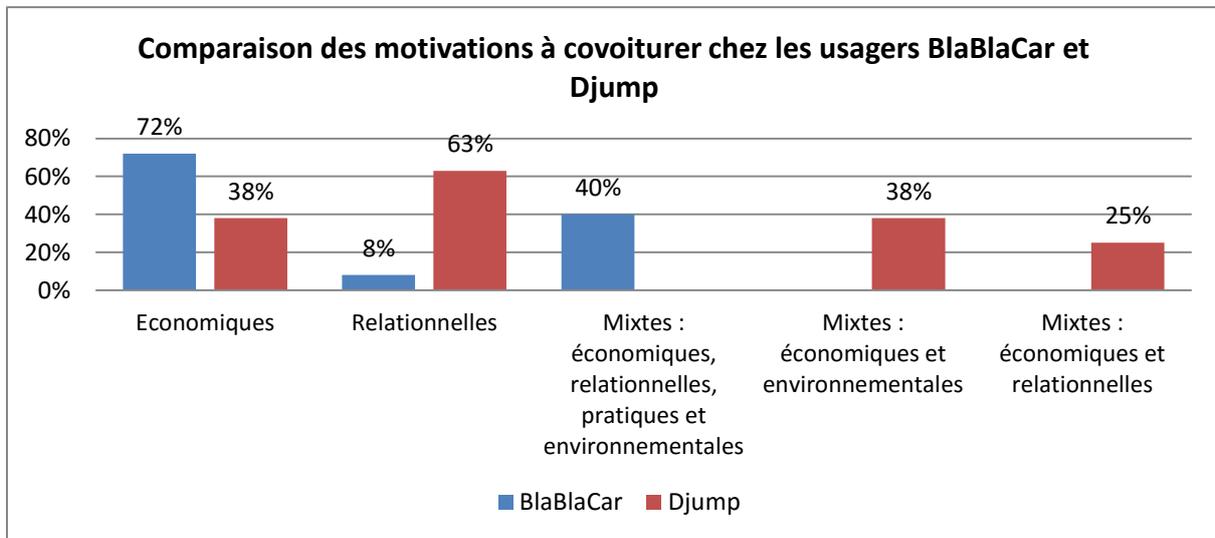


Figure 11. Comparaison des motivations à covoiturer chez les usagers BlaBlaCar et Djump.

Malgré les précautions exigées par la taille du panel Djump recruté, l'une des différences entre les usagers BlaBlaCar et Djump réside dans le fait que les **motivations relationnelles sont sur-représentées** (63% *versus* 8%) et les **motivations économiques sous-représentés** (38% *versus* 72%) pour les usagers Djump. Sur des trajets de covoiturage dynamique relativement courts (durée, kilométrie), le gain financier n'est effectivement pas substantiel (quelques euros). De plus, pour accepter de rendre service à la communauté, les conducteurs « sacrifient » plusieurs heures de leur soirée, acceptent de covoiturer des inconnus, au « risque » de ne pas être payé, le passager pouvant modifier à sa guise la suggestion de donation affichée à la fin de la course (nous y reviendrons).

1.1.3) Faible intérêt pour le covoiturage planifié mais connaissance importante du marché du covoiturage dynamique

Plusieurs résultats d'expérimentations sur le covoiturage dynamique (cf. Etudes Isère *Ecovoiturage* 2010 et 2012, synthétisées notamment dans le dossier CERTU, 2013) montrent que pour faciliter l'accès à la pratique, la réalisation de plusieurs trajets en covoiturage planifié type BlaBlaCar est indispensable pour familiariser les individus aux appariements et déploiements du trajet entre inconnus.

Notre étude auprès des usagers Djump montre un résultat contraire : les usagers Djump sont très peu nombreux à covoiturer avec BlaBlaCar et démontrent **peu d'intérêt voire un rejet pour la pratique du covoiturage planifié**.

- **Seuls 2 usagers Djump sont inscrits à BlaBlaCar** et relatent un usage peu fréquent, quelques fois par an :
 - Anna et Laura sont **conductrices** BlaBlaCar une à deux fois par an, elles voyagent toujours avec leurs compagnons respectifs, car elles perçoivent des **risques relationnels** de viol, vol, agression, surtout avec les conducteurs/passagers plus âgés qu'elles ; elles tiennent à « filtrer » les passagers qui monteront dans leurs véhicules,

elles vérifient notamment qu'ils possèdent bien les 5 étoiles témoignant d'un parcours sans faute sur la plateforme.

- Les **6 autres usagers interrogés déclarent ne pas souhaiter s'inscrire à BlaBlaCar**. Plusieurs raisons motivent ce refus :
 - Pas le besoin / pas les conditions de trajet souhaitées (pour Hector, Patrick et Julia)
 - Risques perçus trop importants et pas les moyens de les anticiper/maîtriser :
 - Arthur perçoit beaucoup de risques **relationnels** à covoiturer sur de longs trajets avec des inconnus, il se dit « *hyper méfiant avec des gens qu'il ne peut pas maîtriser s'il n'est pas conducteur* » ;
 - Emma attend des retours d'expériences positifs de ses amis pour savoir si ses risques perçus ont raison d'être ou non, mais sans avoir covoituré, elle perçoit **l'organisation** risquée, et imagine des conducteurs « *peu fiables* », « *un véhicule sale* » ;
 - Tom refuse de covoiturer avec un inconnu, car il n'a pas confiance en la qualité de **conduite** de l'autre et imagine qu'il peut être « *saoul, drogué* ».

Finalement, les usagers Djump et les usagers BlaBlaCar se rejoignent sur deux types de catégories de risques (relationnels et organisationnels). Par ce résultat, nous présumons que le panel d'usagers Djump n'est ni plus, ni moins méfiant que le panel d'usagers BlaBlaCar. Le fait que les usagers Djump se soient engagés dans la pratique du covoiturage dynamique plutôt qu'au service BlaBlaCar souligne la différence notable qu'il doit y avoir dans les avantages perçus et le type de facteurs de réassurance proposés par le service Djump.

Ce faible attrait pour le covoiturage planifié est confirmé par les conducteurs suivis en observations participantes. En revanche, nous avons noté que les usagers Djump de nos panels, avant leur inscription à la plateforme Djump, étaient déjà très bien renseignés sur les autres services de covoiturage dynamique et sur les services de VTC entre particuliers. Cela sous-tend des motivations déjà fortes pour ce genre de solution altermodale.

1.2) Avantages perçus par les usagers

Au-delà des premières motivations qui poussent les usagers à s'inscrire au service, nous précisons les avantages qui aujourd'hui, permettent aux usagers de poursuivre leur pratique.

Les **avantages relationnels** cités sont nombreux. Les 8 usagers perçoivent une pratique intéressante pour faire des rencontres, recevoir des propositions d'offres d'emploi, s'échanger des bons plans, créer des amitiés (pour certains, trouver une petite amie¹¹⁴), puis s'entraider pour pallier le manque de transport le soir, intégrer et animer une communauté d'usagers qui se rend service, partager des idées sur les nouvelles solutions de mobilité. Tom et Hector racontent : « *à ce moment-là, quand j'ai commencé, je venais d'arriver de Picardie et c'est simple, je connaissais personne. j'avais pas de taff et je cherchais comment rencontrer du monde, des gens quoi, pour causer, pour me marrer, pour*

¹¹⁴ Cette motivation relationnelle orientée vers la recherche d'une relation amoureuse semble propre à Djump. Deux conducteurs et une passagère évoquent explicitement cette idée. Les conducteurs précisent en entretien que Djump leur déconseille pourtant fortement de poursuivre cet objectif. La consigne qui est donnée lors des réunions collectives de conducteurs est : « *Laissez-vous draguer mais ne draguez pas !* ». La passagère indique qu'elle connaît une amie qui a rencontré son compagnon durant un trajet Djump et qu'elle y pense souvent car tous les conducteurs appartiennent à sa même tranche d'âge et lui « ressemblent ». A titre de comparaison, les usagers BlaBlaCar interviewés n'ont jamais exprimé cet avantage.

passer mes soirées...et pourquoi pas pour rencontrer une copine ! » (T14) ; « moi c'était pour bien finir mes soirées, pour **passer la petite déprime de l'après-boîte, ou de l'après soirée, quand je sortais de chez mes potes... bah voilà, je savais qu'en montant dans un Djump, j'aurais forcément une petite discut' avec un gars ou une meuf cool... c'était la cerise sur le gâteau de mes soirées !** » (H36). Les rencontres sont jugées simples et souvent intenses, les liens sociaux se créent car les usagers savent qu'il est possible de se revoir dans la communauté lors des événements organisés par Djump, les échanges humoristiques entre conducteurs via la liste du réseau social spécifiquement créée permet aussi de consolider les amitiés et/ou d'échanger les bons plans professionnels et de loisirs. Hugo raconte : « la plupart des gars avec qui j'ai djumpé, sont maintenant **de vrais potes**, y'en a même deux avec qui je vais monter une start-up, y'en a un qui me donne des conseils de droit.. fin **trop la bande de copains** » (H36). Tom ajoute : « **on se marre trop entre conducteurs**, on est toujours à se raconter des blagues, des trucs nuls mais moi ça me détend bien, le soir après mon taff, c'est **ma petite soupape** » (T98). Enfin, Laura témoigne : « l'autre jour, j'ai pris un Djump, j'étais en galère d'électricité, j'ai raconté mon truc dans la bagnole et la driver tu vois elle m'a filé le contact d'un de ses potes électricien, bah voilà, quoi, direct, c'est le **réseau de confiance, un ami d'une driver presque amie... Djump, c'est un réseau de dingue !** » (L67).

Dans ce service de covoiturage communautaire, encore plus que pour BlaBlaCar, les **dimensions relationnelle et technique du service sont intimement liées**. Car faciliter la dimension interpersonnelle du covoiturage, c'est aussi encourager l'aspect opérationnel du système – c'est-à-dire la **masse critique d'usagers connectés** au service (Cipolla, 2007).

Les **avantages économiques** sont intéressants pour 4 conducteurs sur 6, qui comptent partager leurs frais de véhicule ; **pratiques** pour 3 usagers, les passagers apprécient pouvoir voyager entre amis (certains conducteurs Djump disposent de véhicules avec 6 places), les conducteurs sont rapides à venir et les délais entre le temps estimé et le temps réel ne posent pas problème (les observations participantes ont révélé un delta de 4,7 minutes), les usagers ne font pas la queue pour leur conducteur (comparaison aux taxis) et gagnent ainsi du temps. Pour Emma, cela tient même d'un service de luxe : « Pour moi y'a un luxe en soirée : c'est d'avoir un Djump. C'est le **bonheur royal**. Je le commande, je vois dans combien de temps il arrive et hop je descends il m'attend à la porte...c'est **grande classe !** » (E98).

Puis, les avantages sont **sécuritaires** pour 3 usagers sur 8. Ces derniers comparent Djump aux taxis et apprécient de pouvoir être « en sécurité » avec un autre individu : a) qui a le même âge, b) qui est tracé par un suivi actualisé par GPS, c) dont les coordonnées sont entièrement stockées sur les serveurs Djump (nous reviendrons en précision sur le rôle de ces différents indices). Emma témoigne de sa préférence : « moi **j'ai jamais été trop rassurée dans les taxis, c'est des vieux les mecs, un peu sombres tu vois, qui me regardaient toujours un peu de travers, j'ai pas confiance et contrairement aux conducteurs de Djump, on n'a rien sur eux, pas de plaque, pas de nom, que dalle, si j'ai un problème, c'est pour ma tronche !** » (E88). Les passagers (eux-mêmes parfois conducteurs pour Djump) savent également que : a) les conducteurs ont reçu une formation aux principaux dangers et problèmes techniques de covoiturage, b) qu'ils bénéficient toujours d'un soutien de la part des community manager de Djump, c) qu'il est instauré un « Tribunal Djump » tenu tous les mois (organisé entre 3 drivers, 3 djumper volontaires et 1 membre fondateur, où se juge « le maintien ou la sortie » des membres aux mauvaises notations, aux mauvais paiements, aux mauvais comportements, etc.). Emma raconte : « je sais aussi que tous les mois ils organisent une sorte de tribunal pour chasser les mauvais éléments quoi... pour faire le tri, **nous ça nous permet d'être toujours tranquilles relax, en sécurité quoi, y'aura pas de zozo chelous !!! ça c'est bien rassurant pour moi** » (E132).

En entretien, les usagers étaient très enthousiastes à propos de Djump, les motivations et les avantages exprimés étaient florissants. Cependant, il nous intéresse également de comprendre la manière dont s'est déroulée leur première approche du covoiturage dynamique et notamment leur premier trajet de covoiturage.

2) Appréhensions des usagers avant leur première expérience Djump

Nous exposons les **incertitudes** et les **risques**¹¹⁵ perçus par les usagers Djump avant la réalisation de leur premier trajet de covoiturage dynamique. Les différences entre ces ressentis et ceux observés chez les usagers BlaBlaCar sont ensuite soulignées.

2.1) Incertitudes et risques perçus *a priori* du premier trajet

Les entretiens approfondis et les observations participantes nous permettent d'accéder aux diverses incertitudes et risques perçus par les usagers Djump – conducteurs et passagers – lorsqu'ils se lançaient tout juste dans la pratique. Nous distinguons ci-dessous les perceptions des conducteurs et des passagers.

2.1.1) Incertitudes et risques organisationnels, relationnels, sécuritaires et financiers perçus par les conducteurs

Les conducteurs **percevaient tous des incertitudes et des risques avant de covoiturer** avec Djump. Ces perceptions ont été exprimées sans effort mnésique particulier puisque les premières expériences étaient marquantes et remontaient tout au plus, à quelques mois seulement (pour les usagers les plus anciens).

2.1.1.1) Incertitudes et risques organisationnels (nombre de citations : 8)

D'un point de vue organisationnel, 4 conducteurs évoquaient leurs appréhensions pour **stationner** en toute légalité et le risque d'être sanctionné par la police s'ils restaient à l'emplacement prévu ou le risque de ne pas être trouvé par le passager s'ils ne s'adaptaient pas exactement au lieu géolocalisé par ce dernier.

4 conducteurs craignaient **d'arriver en retard** au lieu de rendez-vous du fait de la coordination parfois défaillante de leurs appareils connectés (téléphone + GPS + application Djump ouverte).

2 conducteurs se méfiaient de la **réaction des taxis** à leur encontre, ils craignaient de devoir s'expliquer sur les bienfaits de leur approche non-concurrentielle mais collaborative et solidaire de covoiturage (les conducteurs ont décrit les réactions parfois agressives de certains chauffeurs de taxis lorsqu'ils voient le chapeau rose – symbole de reconnaissance Djump proposé aux plus expérimentés – arpenter les rues de Paris) (voir en Annexe 28 une photo d'un véhicule et du dispositif).

2 conducteurs craignaient **l'ennui dans leur véhicule** lors de l'attente des passagers, ils pensaient devoir apporter de nombreux supports de lecture et de distraction, mais avec l'agrandissement de la communauté, les temps d'attente entre les passagers se raccourcissaient.

¹¹⁵ Les catégories de risques perçus citées ici s'appuient sur les catégories de risques identifiées précédemment dans le cadre des études menées auprès des usagers de covoiturage planifié BlaBlaCar.

2.1.1.2) Incertitudes et risques relationnels et sécuritaires (nombre de citations : 6)

2 conducteurs exprimaient des craintes à l'issue de la formation Djump où les fondateurs expliquaient aux futurs conducteurs les différents **scénarios risqués** qui pouvaient se dérouler (agression verbale, drague, pas de partage de frais, souci d'organisation, panne GPS, etc.) et les façons d'y réagir.

Pour 2 conductrices, le risque était celui de **l'agression** en plein Paris, la nuit, seule dans leur voiture (« *est-ce que les gens bourrés vont pas me dépouiller ?* », L56). Au début, selon les interviewées, ces craintes étant largement nourries par le discours anxiogène de leurs parents et amis : « *ma mère c'était tout le temps ça au début, « oui mais t'es une fille, fais attention à toi, puis la nuit, c'est pas sérieux, s'il t'arrive quelque chose dans la voiture, quel recours tu as ??* » fin voilà, les trucs flippants...rien pour m'encourager » (L58). Ces tiers évoquent également des **risques sécuritaires** relatifs à l'agitation potentielle des passagers dans le véhicule.

2 conducteurs avaient peur de souffrir de ces « **amitiés éphémères** », Tom témoigne « *moi j'avais peur de m'accrocher, de les trouver géniaux, mais après quelle frustration de plus jamais les revoir, dans ma tête, ça c'était dur à gérer !!! Mais en fait, heureusement, ouf, je les revois quoi, fin ceux que j'ai envie, quand Djump organise des soirées par exemple* » (T44).

2.1.1.3) Incertitude et risque financier¹¹⁶ (nombre de citations : 4)

Pour 4 conducteurs, les incertitudes concernaient le **montant de la donation** des passagers et la déception à suivre si les coûts du trajet n'étaient pas partagés.

2.1.1.4) Risques mixtes (nombre de citations : 4)

Enfin, un risque perçu, d'ordre à la fois **relationnel** et **lié au véhicule** inquiétait 4 des conducteurs, celui de faire face à un passager ivre, dont le comportement serait « *agressif, déviant* », à tel point qu'ils imaginaient aussi devoir empêcher les « *vomis des passagers sur [leurs] sièges* », puis « *s'arrêter et essayer de remettre [leur] voiture nickel* », « *pour réussir à faire dégager l'odeur* » (A78). Un des 4 conducteurs interrogé a fait face à cette situation désagréable.

Les différences entre les fréquences de citation de ces 4 catégories de risques ne sont pas significatives.

En commentant leurs premiers risques perçus, 3 conducteurs ont également marqué leur étonnement face « au courage » des passagers et notamment des passagères qui acceptent de monter avec des inconnus. Tom rapporte : « *moi j'en reviens pas des fois, j'ai des p'tites minettes, toutes jeunes quoi, qui osent monter avec moi, fin j'sais pas on s'est jamais vus !! et elles doutent pas quoi !! c'est ça l'effet Djump* ». Intéressons-nous justement aux perceptions des passagers.

2.1.2) Risques organisationnels, relationnels et sécuritaires perçus par les passagers

Avant la réalisation de leur premier trajet Djump, les passagers du panel interrogé percevaient également quelques risques organisationnels, relationnels et sécuritaires.

¹¹⁶ Cette catégorie de risque est nouvelle et n'apparaissait pas chez les usagers BlaBlaCar. Effectivement, elle est particulière aux usages Djump du fait de ce système de paiement en ligne (nommé « suggestion de donation ») ajusté par le passager lui-même en fonction de la positivité/négativité estimée du trajet effectué.

2.1.2.1) Risques organisationnels (nombre de citation : 8)

Pour 4 passagers interrogés, le risque principal était **pratique**, lié à la **masse critique** qu'ils imaginaient potentiellement insuffisante le soir de leur premier covoiturage, anticipant ainsi le scénario « *catastrophe je serai resté planté dans Paris à 3 heures du mat'* » (L.130). Les passagers perçoivent de plus grands risques encore si le trajet doit être fait en dehors de Paris, en banlieue, où le maillage de conducteurs est plus faible. Pour 2 passagers, il y avait la préoccupation et le souci de toujours conserver le téléphone chargé et connecté pour indiquer sa position géographique et être joignable pour le conducteur avant/pour l'appariement.

Dans notre panel, 2 passagers craignaient une **organisation « trop flexible »** où les appariements prévus n'auraient jamais lieu à l'heure estimée par l'application, du fait des « *problèmes de circulation, des déviations non anticipées par le GPS, des problèmes de stationnement, une méconnaissance de la ville par le conducteur* ».

2.1.2.2) Risques relationnels (nombre de citation : 6)

Parmi les risques relationnels soulignés par les passagers, il y avait également celui de faire face à un conducteur qui dépasserait les **limites d'intimité** implicitement fixées par le cadre communicationnel d'une première rencontre entre inconnus, engendrant de la gêne et un important sentiment de malaise. Pour 2 passagères, certains topics ne devaient absolument pas être abordés, la vie privée, les sujets de séduction, et le conducteur devait veiller à ne pas intervenir dans les discussions menées volontairement à voix basse par les passagères si elles voyagent entre amies.

En revanche, lorsque les passagers en amont du trajet ne souhaitent pas particulièrement tisser de relations amicales avec le conducteur – c'est le cas de 2 passagères du panel – les risques perçus étaient à l'inverse, ceux de **devoir entretenir la conversation** avec l'autre dont l'attitude ne serait pas assez « *professionnelle et distante* » à leur goût.

Aussi, 2 passagères craignaient que la communauté – qui s'agrandissait considérablement au moment de leur inscription – contienne de plus en plus de conducteurs **plus âgés** qu'elles. Elles s'imaginaient alors devoir se censurer dans leur discours, les vouvoyer, appliquer les formules de politesse exigées, se contrôler et finalement ne pas « *vivre [leur] soirée comme prévu* » (E72).

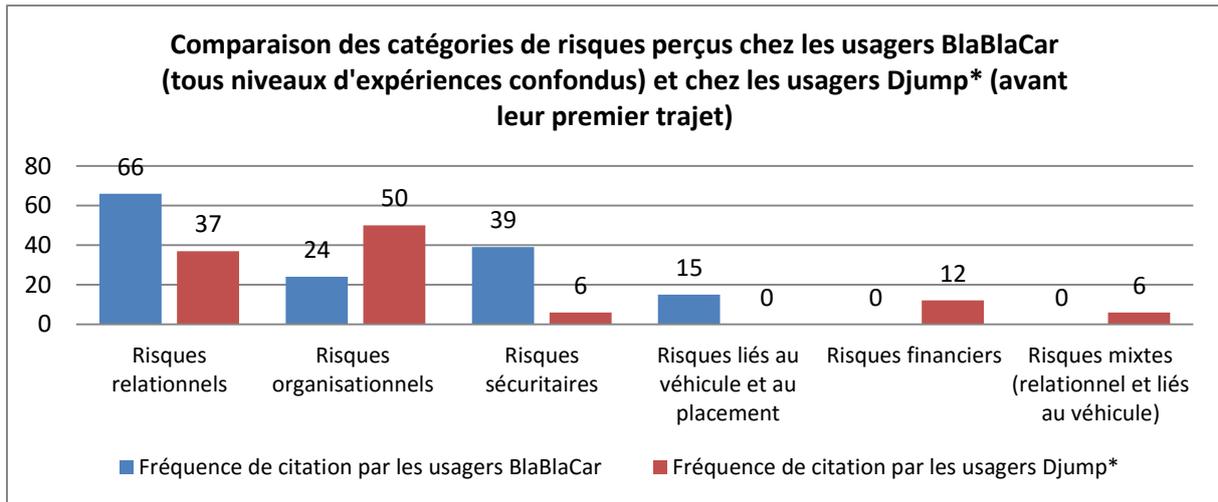
2.1.2.3) Risques sécuritaires (nombre de citation : 2)

En amont de leur premier trajet, 2 des usagers interrogés se méfiaient de la **conduite** et de la **sécurité routière** appliquée par les conducteurs inconnus de la communauté (au début de leur inscription, sans connaître les diverses étapes d'inscription suivies par les conducteurs).

Comme précédemment, les différences entre les fréquences de citation de ces 4 catégories de risques ne sont pas significatives.

2.2) Différences entre les risques perçus par les usagers Djump et BlaBlaCar

Le Chapitre 7 rendait compte des catégories de risques les plus fréquemment perçus et cités par les usagers plus ou moins expérimentés de BlaBlaCar. L'histogramme suivant (Figure 12) rend compte des différences de risques perçus entre les usagers BlaBlaCar (même les usagers les plus experts) et les usagers Djump (questionnés sur leurs appréhensions survenues avant leur premier trajet).



Légende du graphique :

« Djump* » : Le panel Djump a été « aligné » au panel BlaBlaCar et les résultats ont été multipliés par 3.1 pour une comparaison effective.

Figure 12. Comparaison des catégories de risques perçus chez les usagers BlaBlaCar et chez les usagers Djump avant leur premier trajet.

Plusieurs résultats intéressants ressortent de ce graphique :

- **l'ordre de fréquence de citation des risques perçus** n'est pas le même entre les usagers BlaBlaCar et Djump ; les risques relationnels ne sont pas ceux les plus fréquemment cités par les usagers Djump, qui craignent avant tout des risques organisationnels, puis relationnels et financiers ;
- les **risques organisationnels** perçus par les usagers Djump sont probablement liés à la nécessaire projection d'un système technologique tout à fait nouveau, qui, s'il s'avère peu fiable, mettrait en péril la tenue du trajet et de leur soirée ;
- les **risques relationnels, sécuritaires et liés au véhicule sont significativement moins évoqués** chez les usagers Djump que chez les usagers BlaBlaCar, nous en soulignerons les raisons dans les parties suivantes ;
- une nouvelle catégorie de risque a été créée, celle des **risques financiers**, typiques des usages Djump puisque le service soumet les conducteurs à une « suggestion de donation » qui est validée ou non par les passagers, certains décrivent un stress important lié à cette attente de paiement qui peut arriver jusqu'à plusieurs jours après le trajet partagé ;
- les risques exclusivement liés au **véhicule et au placement** ne sont pas perçus par les usagers Djump, nous les retrouvons dans la catégorie de **risques mixtes** (relationnels et liés au véhicule).

Ajoutons à ces différences de fréquence de citation, un **écart sémantique** important dans la manière d'exprimer ces risques perçus. Les usagers BlaBlaCar décrivaient des émotions de « *stress, de peur, d'angoisse* », certains mettaient même en place des stratégies de coping importantes (cf. Chapitre 8 et la passagère armée d'un couteau dans son sac en cas de nécessaire légitime défense). Le panel d'usagers Djump exprime de l'incertitude du fait de la découverte du covoiturage dynamique, puis de l'inconfort potentiel (ennui, regret, gêne, problème). Les expressions employées traduisent des émotions moins fortes et aucune stratégie de défense spécifique n'a été relevée.

A noter enfin que si les usagers BlaBlaCar continuaient de percevoir des risques malgré l'expérience et la multiplication des trajets entre inconnus (cf. synthèse des résultats du Chapitre 7), il en est tout autrement pour les usagers Djump. Ces derniers décrivent que **dès leur premier trajet** (100% des premiers trajets sont dits « de confiance »), **ces appréhensions et ces risques n'ont plus été perçus**.

Avant d'étudier plus précisément les facteurs de réassurance des usagers Djump, nous exposons ci-dessous les particularités du déroulement typique des expériences vécues Djump.

3) Déroulement des expériences vécues Djump et comparaison avec BlaBlaCar

Le tableau ci-dessous (Tableau 16) compare le découpage des séquences de trajets BlaBlaCar et Djump. Il met en exergue les différences dans le déroulement observé et explicité de ces trajets. L'objectif est d'identifier des repères séquentiels à partir desquels nous pourrions commenter l'évolution éventuelle des sentiments de confiance/méfiance.

	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4	Phase 5	Phase 6	Phase 7
Séquences de trajet BlaBlaCar	Recherche du conducteur et du trajet + Paiement en ligne	Recherche du lieu de rendez-vous et de l'équipage (téléphone + sms)	Première rencontre et salutations (bise + « vous »)	Première partie de trajet (safe topics)	Pause	Seconde partie de trajet (sujets plus personnels si partage de mêmes valeurs)	Dépose, salutations <u>En dehors du véhicule</u> : évaluation post-trajet
Séquences de trajet Djump	Géolocalisation, recherche du conducteur le plus proche, appariement automatique	Lieu de rendez-vous au point géolocalisé (warnings du véhicule, position GPS partagée)	Première rencontre et salutations (pas de bise + « tu »)	Cœur de trajet (topics tout de suite plus informels)			Dépose, salutations <u>En dehors du véhicule</u> : paiement en ligne (en suivant ou non la suggestion de donation) + Evaluation post-trajet

Tableau 16. Différences entre les séquences de trajets observées en BlaBlaCar et Djump.

Sans surprise, le déploiement du trajet de covoiturage planifié est différent de celui observé en covoiturage dynamique. Nous relevons plusieurs éléments intéressants pour la compréhension du processus de construction de la confiance. Tout d'abord, la première phase du trajet – moment crucial où la requête de trajet est lancée sur Djump – **ne permet pas aux passagers de choisir leur conducteur**. L'observation et l'étude des différents critères en ligne (photo, âge, avis en ligne, etc.) auxquels s'exercent les usagers BlaBlaCar pour anticiper les risques perçus, ne peuvent pas avoir lieu depuis l'application Djump. Pour rappel, pour accélérer l'appariement, c'est le conducteur le plus proche et qui répond positivement à l'appel du passager qui est automatiquement mis en relation avec ce dernier. Le passager dispose à titre indicatif du prénom, de la photo Facebook du conducteur, une évaluation globale par un système de 5 chapeaux et de la photo de son véhicule. Ce faible nombre d'informations et le manque « apparent » de latitude décisionnelle concernant le choix du conducteur **ne posent pas problème aux 6 usagers** (passagers et passager/conducteur) interrogés sur cette phase spécifique du trajet.

Ensuite, la seconde phase du trajet consiste, pour les usagers Djump comme pour les usagers BlaBlaCar, à la recherche du lieu de rendez-vous et de l'équipage. Les usagers Djump disposent de peu d'indices sur l'autre inconnu, ils décrivent une phase néanmoins « **fluide** » (contrairement au covoiturage planifié) du fait de la **géolocalisation** à environ 50 mètres des membres, du **sms** préventif automatiquement envoyé par le service « *dans 500 mètres, votre conducteur arrive* ». Aussi, si le conducteur dispose son **chapeau rose** sur le toit de la voiture¹¹⁷, la reconnaissance est facilitée. Les conducteurs se stationnent en activant les « **warnings** », sachant que l'arrêt sera rapide.

La troisième phase du trajet, où les usagers se rencontrent et se saluent pour la première fois est différente en covoiturage dynamique Djump puisque les conducteurs posent d'emblée la **question de la destination finale** aux passagers. Les passagers peuvent choisir de guider en direct les conducteurs vers la destination finale s'ils connaissent l'itinéraire, sinon le conducteur **programme son GPS** à l'adresse demandée. Aussi, pour ne pas perdre de temps et ne pas casser la dynamique du trajet partagé, le **conducteur ne sort pas de son véhicule** pour saluer le passager (n'arrête pas son moteur non plus). Contrairement aux usagers du covoiturage planifié type BlaBlaCar, ils se saluent sans se serrer la main, sans se faire la bise mais en instaurant directement le **tutoiement** et l'usage du **prénom** de l'autre. La mise en place de la relation est plus directe qu'en BlaBlaCar.

Pour les usagers Djump, c'est à la quatrième phase que les conversations sont réellement initiées entre les participants du trajet. Contrairement à BlaBlaCar, Djump propose des trajets urbains courts où le « cœur du trajet » ne peut être autant découpé. Ainsi, les topics conversationnels **ne respectent pas nécessairement la même rythmicité et les mêmes degrés d'intimité** que ceux évoqués aux Chapitres 9 (Chroniques d'Expériences Vécues des Usagers BlaBlaCar) et 10 (Formes et dynamiques interactionnels des Usagers BlaBlaCar).

Les entretiens approfondis et les observations participantes nous permettent d'identifier le déroulement conversationnel typique entre un conducteur et ses passagers inconnus :

Topics conversationnels en fonction du déroulement du trajet	
Début du trajet	Ancienneté et connaissances de la communauté Djump, de ses membres fondateurs
	Avis sur la pratique, fréquence d'usage, participations aux activités de la communauté
Déroulement du trajet	Contenu de la soirée (passée ou à venir) du passager
	Contenu de la soirée (passée ou à venir) du conducteur et passagers déjà rencontrés
	Discussions et partage d'idées, d'avis sur la vie que chacun mène actuellement, la jeunesse, le travail, l'argent, les loisirs, la mobilité ; les discussions concernent rapidement les joies et les difficultés personnelles (famille, travail, amis, argent, etc.)

Enfin, la cinquième phase du trajet traversée par les usagers Djump consiste en la salutation et au dépôt à l'endroit final commandé. C'est aussi après le trajet que les passagers procèdent au paiement et à la notation du conducteur. Contrairement à BlaBlaCar, le partage des frais se fait donc post-trajet, les passagers peuvent ajuster (augmenter, diminuer, valider¹¹⁸) le montant de la suggestion de donation affichée sur l'application, à partir du jugement de l'expérience partagée dans le véhicule. Ensuite, le

¹¹⁷ Le chapeau est attribué aux conducteurs qui ont effectué le plus grand nombre de Djump et certains conducteurs refusent de le mettre pour échapper à la curiosité suscitée chez les policiers et les taxis.

¹¹⁸ Djump ne fournit pas de recommandation aux nouveaux passagers pour savoir comment ajuster ou non cette somme.

conducteur déclare le trajet terminé et l'application invite les usagers à **se noter mutuellement**¹¹⁹, via un système de chapeaux à valider¹²⁰. Si le trajet était extrêmement positif, la note sera de 5 chapeaux, s'il était médiocre, la note sera d'1 chapeau.



En filigrane, à travers ces 5 séquences de trajet partagé, apparaissent plusieurs sources de confiance et de confort émotionnel qu'il nous intéresse à présent de mieux comprendre.

4) Sources de confiance et de confort émotionnel spécifiques à Djump

Dans cette partie, nous soulignons les principales sources de confiance et de confort émotionnel qui selon les usagers Djump, leur permettent de covoiturer sereinement dès leur premier trajet. A partir de leurs récits d'expériences vécues positives, nous avons identifié 3 facteurs de réassurance particuliers : **1) le contexte de trajet restreint**, **2) les indicateurs visuels** et **3) l'esprit communautaire**. Ces sources de confiance constituent en partie les sources de confort émotionnel exprimé dans la suite des expériences vécues des usagers Djump. Un parallèle sera fait entre ces sources de confiance et le **modèle des 6 piliers de la confiance** mis en exergue dans le Chapitre empirique 8 présentant les résultats BlaBlaCar.

4.1) Contexte de trajet restreint : trajet court en milieu urbain

Par rapport au covoiturage planifié généralement exercé via BlaBlaCar, les trajets Djump sont beaucoup plus courts. Les usagers interviewés estiment la durée de leurs derniers covoiturages dynamiques à environ **15 minutes**¹²¹ (contre une moyenne de trajet de 2h30 chez les usagers BlaBlaCar). Pour les 8 usagers interrogés, ce **court trajet** est un facteur de réassurance qui permet :

a) de **minimiser les risques relationnels** perçus en amont du premier trajet et donc le sentiment de méfiance : « *le premier vendredi soir que j'ai fait, y'avait cette crainte de me dire, qui va monter avec moi et est-ce qu'il va me gêner pendant la conduite, mais bon les gars et même les filles, si elles sont joyeuses fin pompettes, voilà, je sais que ce sera jamais l'agitation pendant longtemps dans ma caisse, le plus long que j'ai eu, ça devait être 15 minutes en partant de République, ça va quoi* » (Julia, conductrice)

¹¹⁹ Ni le conducteur ni le passager n'ont accès en temps réel à la notation effectuée post-expérience. Le total des notations est cumulé à la fin de chaque soirée Djump. La notation du conducteur est visible par le passager et le conducteur voit la notation du passager. Mais le passager lui-même ne peut pas observer sa notation.

¹²⁰ Les chapeaux sont souvent donnés au maximum (5 chapeaux sur 5). Si les chapeaux sont l'équivalent des avis en ligne laissés sur les profils des conducteurs BlaBlaCar, pour les passagers, ce ne sont ni le même usage ni la même importance qui sont ici accordés aux chapeaux Djump (puisque le passager n'a pas la main pour choisir son conducteur). Ces évaluations par chapeaux sont en revanche discriminantes pour les conducteurs qui peuvent refuser des passagers s'ils voient que leur notation est très faible.

¹²¹ En 2014, le trajet le plus court fut de 54 secondes (déplacements sur d'un groupe d'amis sur quelques mètres), le plus long dura 5 heures (le passager s'était profondément endormi dans le véhicule du conducteur) (éléments rapportés des événements festifs organisés pour la communauté Djump).

b) de **minimiser les risques sécuritaires** (pour les passagers surtout). Les trajets Djump, majoritairement réalisés en **contexte urbain**, permettent également aux usagers de ne pas se sentir seuls, s'il y a un problème, ils peuvent demander au conducteur de s'arrêter à un arrêt de métro ou à une station de bus de nuit. Les alternatives sont toujours plus faciles à trouver en milieu urbain qu'en milieu péri-urbain ou rural. Anna (passagère) qui pratique le covoiturage planifié raconte : « *on peut imaginer tous les risques du monde, mais en Djump ça sera toujours risque nul parce que je sais qu'en ville, y'a tout un tas de solutions si j'suis en panique, en rade avec mon conducteur, si y'a un problème, c'est foisonnant de gens et j'suis jamais seule au monde...* ».

c) de **minimiser l'inconfort émotionnel** en s'autorisant à ne pas s'engager dans la relation si l'expérience n'est pas plaisante : « *pour moi ça reste une solution pratique parce que même si le mec est pas intéressant, bah ma décision est vite prise, je m'éclipse comme l'autr' soir, jeudi soirée étudiante, le mec voulait à moitié me brancher, j'me suis tue, le trajet a duré 10 minutes donc c'était vite fait, j'ai patienté et puis voilà, si ça avait été long, style BlaBlaCar, là je me serais sentie gênée, mais là, pour 10 minutes, ça passait* » (Laura, conductrice). Les limites de civilité sont donc déplacées dans le cadre de Djump où selon Laura, le tact relationnel peut être moins précautionneux.

Le contexte de trajet restreint réalisé en milieu urbain facilite donc l'évaluation positive des piliers de confiance de type « tact relationnel » et « bienveillance des coéquipiers ».

4.2) Indicateurs visuels temps-réel

Parmi les facilitateurs de construction du sentiment de confiance, différents indicateurs visuels renseignent les usagers sur l'évolution des autres inconnus appariés.

Le **suivi GPS**, disponible sur l'interface mobile du conducteur et du passager, permet aux individus d'anticiper leur position et leur moment d'arrivée, de limiter les incompréhensions quant au retard de l'autre (le point géolocalisé stagne à une place, à une rue spécifique, l'utilisateur peut inférer un problème de circulation par exemple), de s'identifier plus rapidement à l'autre. Emma raconte : « *je l'ai attendu un ptit quart d'heure mais voilà, je le voyais tourner au niveau de Place d'Italie, j'avais ce truc (point géolocalisé) qui me permettait de le, le suivre, quand il avançait même un tout petit peu, je voyais qu'il m'avait pas oublié quoi !* » (Emma, passagère).

Le **SMS automatique** « *votre conducteur arrive dans 500 mètres* » est envoyé par l'application sur le numéro de portable du passager qui a sollicité le covoiturage. Pour inhiber toute inquiétude liée à un éventuel oubli et pour des raisons pratiques, ce SMS permet de doubler le suivi GPS et de mentionner explicitement l'arrivée imminente du conducteur. Hector (passager) décrit : « *pour moi c'est bien rassurant ce truc, la dernière fois j'étais au bar avec des potes, le driver que j'avais appelé il allait venir, mais j'avais pas envie de l'attendre 10 ans dehors, de guetter sur la carte, ça caillait en plus, ...donc j'ai attendu que ça vibre dans ma poche... bah le sms t'sais, et seulement là, j'suis sorti. Avec ça je savais que j'allais pas le louper ou le faire attendre ou quoi* ».

Pour optimiser encore plus les chances de se trouver et de s'identifier rapidement une fois arrivé au point de rendez-vous, les conducteurs mettent en place leur propre stratagème : ils posent le **chapeau rose Djump** sur le toit de leur voiture et / ou activent les « **warnings** » de leur véhicule pour se rendre visible pour leur passager. Pour Julia par exemple, c'est rassurant de se savoir attendue par un conducteur désigné « expert » : « *la dernière fois le mec était trop équipé, son chapeau, ses feux, le mec est même sorti pour m'accueillir ! fin là, ça m'a plu parce que je me suis dit « year lui va assurer grave !! » il avait l'habitude* » (Julia, passagère). Ce verbatim souligne le lien intéressant entre d'un

côté les indices qui règlent le problème de reconnaissance et de l'autre côté la projection de la confiance sur ce qui va se passer dans le futur, c'est ici la démonstration de l'expertise qui rassure.

Pour les usagers BlaBlaCar, aucun suivi GPS, message ou signe de reconnaissance n'est prévu pour faciliter l'organisation des trajets. Certains conducteurs BlaBlaCar rencontrés lors d'observations participantes prennent eux-mêmes l'initiative de se démarquer visuellement dans le paysage des aires de covoiturage. Certains conducteurs accrochent des pancartes avec leur « pseudonyme » de covoitureur sur leur véhicule ou sur eux-mêmes (sur le tee-shirt, ou via une pancarte portée tel un « homme sandwich » relevés en observations participantes), d'autres posent un autocollant BlaBlaCar à l'arrière du coffre. Ces pratiques sont minoritaires et les passagers observés ou interviewés ne manifestent pas la volonté qu'elles soient généralisées à tous les conducteurs, résignés à l'idée que les conditions de se trouver seront plus ou moins délicates (cf. Chapitre 10).

Ces indicateurs visuels comme sources de confiance renvoient à un pilier de la confiance : la fiabilité du conducteur.

4.3) Construction et maintien de l'esprit communautaire

Depuis le lancement du service Djump, les fondateurs de Djump souhaitent instaurer un **esprit communautaire** autour de leur service, capable de regrouper des conducteurs et des passagers qui **se ressemblent** et qui **œuvrent ensemble pour s'entraider dans leur condition modale**. Plusieurs éléments permettent d'établir et de maintenir cet esprit communautaire. Nous les décrivons ci-dessous.

4.3.1) Inscription contrôlée au service et équipement du conducteur

Les motivations exprimées par les usagers ne suffisent pas aux modérateurs de la communauté Djump qui tiennent à vérifier de manière informelle, lors d'entretiens individuels ou collectifs, la **véracité et la sincérité de la démarche des membres nouvellement inscrits** sur la plateforme. Selon que l'usager propose d'être conducteur ou passager, les prises de contacts diffèrent.

Pour covoiturer, un conducteur doit laisser toutes ses coordonnées à l'équipe Djump. Il est rappelé par l'équipe Djump pour échanger sur ses motivations à covoiturer au sein de la communauté. Les papiers d'identité et du véhicule sont vérifiés lors d'un entretien sur place, dans les locaux de Djump, le véhicule et la conduite sont également rapidement testés avec l'un des membres fondateurs de Djump. Avec la massification des usagers inscrits début 2015, les entretiens avec les conducteurs sont devenus collectifs, les règles et les cas d'études (problèmes pratiques, relationnels, sécuritaires, etc.) classiques sont présentés lors d'une réunion informelle. Le matériel (porte-portable, application avec GPS, chapeau rose à fixer sur la voiture – emblème de Djump) est remis, les ressources d'entraide / de soutien expliquées (liste Facebook avec monitoring des membres Djump toute la nuit, black list de passagers frauduleux, etc.). Pour les passagers, le processus d'inscription est plus simple, le critère d'entrée est la possession d'un compte Facebook. Les autres systèmes de covoiturage dynamique ne sont pas tous aussi « rigoureux et stricts » sur le processus d'inscription des conducteurs notamment. Tous ne procèdent pas à une rencontre physique avec les usagers, se contentant d'un appel téléphonique. Le covoiturage planifié n'est pas autant sécurisé car les plateformes n'exigent pas l'accès à toutes ces caractéristiques sur l'individu, le véhicule, la conduite, etc. Deux passagères interrogées ont communiqué leur réassurance à savoir ce processus de contrôle des conducteurs (rapportés par des amis conducteurs Djump). Les conducteurs interrogés disent avoir apprécié ce premier contact avec la communauté et les membres fondateurs.

4.3.2) Suivis et supports de soutien pour les membres

Plusieurs moyens technologiques de suivi et de support ont été progressivement mis en place par Djump pour l'accompagnement des usagers (conducteurs et passagers inscrits au service). Ces supports de soutien créés par Djump ou par les usagers eux-mêmes, par co-conception participative, permettent au service d'évoluer selon les besoins des membres et de rassurer la communauté grandissante d'usagers. Les supports les plus utilisés sont un **tableau Excel** appelé « Black List » permettant aux conducteurs de recenser les passagers qui ne payent jamais leur trajet et une **liste Facebook** permettant aux conducteurs de communiquer entre eux, de se partager des informations, de s'aider en temps réel grâce au tchat en ligne. Ci-dessous, les exemples de **situations délicates gérées via Facebook, grâce à l'intervention d'un « community manager »** (ou *Buddy*) qui est toujours connecté :

- problèmes organisationnels :
 - une conductrice n'avait plus d'essence au moment de récupérer un passager : elle demande sur la liste Facebook au support *Buddy* de lui trouver la station la plus proche de sa géolocalisation, il l'appelle pour lui indiquer une station ;
 - un passager n'avait plus de batterie sur son smartphone pour préciser sa localisation au conducteur, l'ami du passager a écrit un message sur une autre liste Facebook commune aux conducteurs et passagers pour témoigner de sa situation, le *Buddy* s'est chargé de prévenir le conducteur à la place du passager ;
 - un conducteur est tombé en panne de véhicule avec un passager à bord, il a prévenu la liste Facebook de son problème, les 4 conducteurs localisés les plus proches lui sont venus en aide, ont permis le redémarrage du véhicule, et la prise en charge du passager¹²².
- problèmes relationnels :
 - une conductrice était réticente avant d'aller récupérer des passagers dont la voix au téléphone indiquait une attitude d'ivresse : elle le signale au *Buddy* sur la liste Facebook et instaure avec lui un code ; si elle envoie « *potatoes* » sur cette liste, cela signifie que la situation n'est pas confortable et qu'il faut envoyer un autre conducteur à sa rencontre / en remplacement ;
 - un conducteur est sollicité par un passager inscrit en Black List, il demande l'avis de la liste Facebook pour savoir s'il doit ou non, aller chercher le passager ;
 - une conductrice voyageait avec 3 passagers, lesquels refusaient de partir du véhicule de la conductrice pour continuer les conversations avec elle, son stationnement prolongé (15 minutes) a été remarqué par le *Buddy* qui l'a questionnée via la liste Facebook sur son état, elle a répondu que tout allait bien, le cas échéant, les conducteurs géolocalisés dans les environs seraient intervenus.

4.3.3) Organisation d'évènements fédérateurs entre usagers Djump

Jusqu'en Juin 2015, Djump organisait mensuellement des **soirées** destinées à rassembler tous les membres inscrits de la communauté. L'objectif était toujours de fédérer les usagers de la communauté

¹²² Dans le cas de BlaBlaCar, aucune assistance spécifique n'est réservée aux conducteurs. Depuis peu, les passagers peuvent en revanche contacter par téléphone le service de réservation BlaBlaCar si une annulation tardive est effectuée par le conducteur initialement prévu. Ils s'engagent alors à retrouver un voyage avec les caractéristiques organisationnelles similaires (horaires, lieux de départ et d'arrivée), ce qui constitue une sorte de « garantie de trajet ».

entre eux, de faciliter les rencontres entre les nouveaux inscrits au service, de permettre les discussions entre les conducteurs et les passagers, de rappeler les principes de l'application et de célébrer les covoitureurs les plus actifs. L'invitation et les consommations à la soirée étaient gratuites pour les membres inscrits mais aussi pour les accompagnateurs, invités et bienvenus pour découvrir les membres de la communauté. Les conducteurs qui participent à ces soirées endossent un rôle d'ambassadeur et expliquent le domaine d'activité de Djump, les avantages et les valeurs partagées.

Les deux soirées observées nous ont permis de comprendre plusieurs éléments intéressants :

- les usagers de la communauté interrogés et observés se disent « *heureux* » de participer à la même « *aventure* » Djump en se retrouvant entre eux, ils rencontrent les fondateurs Djump et leur exposent leurs problèmes techniques, organisationnels, relationnels rencontrés récemment avec l'application ou en situation ;
- les nouveaux usagers peuvent être rassurés par les plus anciens qui offrent leur témoignage ;
- les fondateurs Djump diffusent sur grand écran le panorama des usages du mois passé, les records des trajets les plus courts/les plus longs, associés aux anecdotes les plus amusantes, sont enfin dressées les perspectives d'évolutions visées par Djump.

Djump créait dans le même temps des **partenariats** avec des boites de nuit, festivals et galas de grandes écoles pour diffuser le service de covoiturage temps réel et agrandir la communauté de conducteurs et de nouveaux passagers. Les événements ciblés via ces partenariats concernaient toujours la population d'utilisateurs ciblés par Djump (jeunes, urbains, festifs, actifs dans l'entrepreneuriat).

4.3.4) Constitution d'un confort émotionnel et d'une confiance « catégorielle » (Quéré, 2001)

Ces trois sources de confiance participent donc à l'établissement du confort émotionnel relaté dans les expériences vécues des usagers. Grâce à l'instauration et au travail de maintien de cet esprit communautaire, la confiance établie entre les usagers Djump peut être qualifiée de « **catégorielle** » (Quéré, 2001). Les principaux risques évoqués en amont de leur premier trajet, sont réduits par cette référence à la communauté :

- les conducteurs se disent rassurés et envisagent sereinement le covoiturage car les passagers sont jeunes, animés par l'esprit start-up, travaillent dans des domaines novateurs, sortent et font la fête, ont cette connaissance commune qui est l'un des membres fondateurs de Djump ;
- les passagers se disent rassurés car ils savent que les conducteurs ne sont pas inconnus du réseau Djump, les membres fondateurs de Djump les ont rencontrés, ils s'organisent avec les autres conducteurs ;
- les conducteurs et les passagers se disent rassurés car ils partagent enfin la même plateforme d'échanges d'informations et les mêmes événements fédérateurs au sein de Djump.

Les codes interactionnels et les **actions** précédemment observées chez les usagers BlaBlaCar sont bousculées. On perçoit aussi une forme d'**homophilie relationnelle** qui minimise ici la confrontation à l'altérité. Une idéologie sous-jacente qui lie exaltation du même et minimisation du risque. De ce fait, les conversations sont dites **naturelles** et faciles à mener : Laura (passagère) indique : « *je préfère vraiment voyager en Djump, parce que j'ai l'assurance que je serai avec des jeunes, avec des gens comme moi qui me ressemblent et j'aurais pas besoin de filtre dans ce que je vais dire, ce que je vais faire, tu vois ? ce sera naturel et facile...ça fait du bien de temps en temps* » (L98). Comme nous

L'avons vu dans la partie 3 des résultats, les sujets abordés peuvent être très vite **intimes** et concernent des **sujets parfois profonds** (difficultés personnelles ou problèmes sociétaux), qui nécessiteraient plusieurs heures de trajet partagé en BlaBlaCar pour pouvoir être abordés : « *moi au dernier trajet, j'ai kiffé, le mec je lui ai parlé de mes galères d'entretiens, que je cherchais un nouveau boulot et bah j'ai vidé mon sac le pauvre, je savais qu'on avait 20 minutes et bah voilà, j'ai parlé de trucs hyper importants pour moi, même à mon meilleur pote, j'avais jamais pris le temps de parler de ça* » (Hector, passager). Patrick, en tant que conducteur confie avoir entendu et partagé des sujets intimes sur les pratiques privées de ses passagers : « *les deux derniers rides, j'étais avec des beaucoup plus jeunes que moi, et ils ont commencé à balancer ce qu'ils fumaient, leur débauche machin... moi j'étais pas là pour les juger pour leur faire la morale, ils se sont confiés parce qu'ils savaient qu'ils pouvaient faire confiance, alors on a bavardé là-dessus, juste parlé, mettre des mots, c'est con .. mais j'suis sûre que même dans leur famille ils parlent pas de ça..* ». Le tutoiement et l'emploi du prénom sont automatiquement mis en place. Les **négociations** pour les lieux d'arrivée, les poses, les conditions de trajets sont aussi plus facilement demandées.

L'esprit communautaire façonné par les concepteurs et les membres Djump permet une **évaluation positive de plusieurs piliers de la confiance**. Le tact relationnel est facilité, la bienveillance des coéquipiers est de mise, la fiabilité du conducteur est établie grâce à la reconnaissance de l'autre comme un membre qui a suivi un processus d'inscription et de contrôle commun à tous, l'identification à l'autre et enfin la franchise et l'honnêteté des membres sont enfin rapidement établies du fait du rassemblement sous la même communauté. Finalement, seul un pilier du schéma de la confiance n'est pas couvert par ces 3 grands facteurs de réassurance, il s'agit des **compétences de conduite**. Nous faisons l'hypothèse que le contexte d'usage restreint du covoiturage dynamique (première source de confiance exposée) soit suffisant pour minimiser l'expression de risque relatif à la sécurité routière ou bien que la majorité des passagers a connaissance des tests de conduite imposés aux conducteurs.

Après avoir présenté les 3 principales sources de confiance, voyons ce qui peut être à l'origine d'un trajet négatif.

5) Principales sources de méfiance indirecte et d'inconfort émotionnel

A l'aube de leur **premier trajet Djump**, les usagers interrogés ont exprimé plusieurs risques (organisationnels, relationnels, pratiques et sécuritaires) et un sentiment de **méfiance directe** à l'égard de plusieurs dimensions du trajet. Dans la suite de leur expérience, aucun des usagers de notre panel (y compris ceux rencontrés lors des observations participantes) ne dit avoir vécu de trajet de méfiance directe.

En revanche, des trajets négatifs de l'ordre de la **méfiance indirecte** (ou **méfiance-inconfort**) ont été décrits (lorsque les expressions évoquent plutôt un sentiment entre la méfiance et l'inconfort émotionnel, que le contexte permet d'inférer une certaine peur, gêne, inquiétude ou embarras pour la suite de l'activité, nous inférerons un sentiment de **méfiance « indirecte »**, cf. Chapitre 4 pour le détail des définitions).

Les sources de cette méfiance indirecte et de l'inconfort émotionnel exprimés tout au long des trajets perçus négativement sont exposées ci-dessous, elles sont exprimées par les passagers et/ou les conducteurs. Nous décrivons à chaque fois les modes de coping mis en place par les usagers pour faire face à ces événements stressants.

- **méfiance indirecte** due à la qualité de la relation :

- si les passagers ou les conducteurs perçoivent un **écart dans les droits ou les devoirs** imposés en voiture (cf. dernière partie de ces résultats). Hector raconte un agacement causé par un décalage : « *le driver a fait son relou, pas de clope, pas de radio à fond... bon ça va !!! fallait qu'il se détende quoi, c'est Djump hein !!!* » ;
- **des topics conversationnels privés évoqués « crument », sans tact relationnel**. Laura, conductrice raconte une conversation particulièrement gênante : « *les mecs ils étaient là pour parler de cul... entre potes tu vois... bon s'ils étaient restés dans leur bulle OK... mais le problème ici, c'est devenu gênant quand ils ont cherché à m'inclure et à me demander ce que je pensais de telle et telle pratique sexuelle, en mode cru quoi ! Je rigolais vite fait, style tout va bien, mais j'ai pas accroché la conversation, heureusement c'était pour 4 kilomètres* ». Julia décrit une autre situation où les passagers souhaitaient évaluer la beauté des filles rencontrées sur leur trajet : « *ça m'a gênée parce que j'avais simplement pas envie de passer sous leur jugement, c'était chiant quoi... j'adhérais pas trop à leur mentalité* » ;
- des **passagers ivres**, qui tiennent un discours agité ou menaçant, qui fatiguent les conducteurs ;
- une **différence d'âge** et donc un sentiment de désaffiliation : Emma raconte l'inconfort provoqué par un appariement avec une personne plus âgée qu'elle et les conséquences sur le contenu de la discussion à mener : « *le dernier covoit' que j'ai fait, c'était avec un vieux, et c'était pas cool tu vois, c'était pourri, le mec ça puait dans sa caisse, ça sentait le vieux quoi... et il m'a vouvoyé, il parlait de boulot fin prise de tête.. le truc que y'a jamais dans Djump, bah voilà, y'avait un décalage de l'âge, en plus, j'étais gênée d'être pompette, de raconter ma soirée...* » (E202).

Les entretiens montrent que dans ces situations, les usagers Djump (conducteurs ou passagers) emploient un mode de coping centré émotion, de type « évitement » (Plutchik, 1995) où pour éviter le problème posé par ces transgressions, ils tentent de détourner leur attention de la personne.

- **inconfort émotionnel** dû au partage des frais de voyage :

- des passagers qui ne payent pas à hauteur de la suggestion de donation engendrent l'agacement de certains conducteurs. Patrick relate : « *chez Djump, j'sais pas si t'as remarqué, c'est un peu le monde des bisounours... fin c'est la confiance, la confiance... ouais mais la confiance que pour les passagers quoi. moi conducteur, je dois faire mes preuves auprès d'eux mais en retour ils demandent rien comme fiabilité aux passagers... du style s'ils payent pas, faut pas que moi conducteur je gueule !!! non mais attends, c'est pas équilibré leur truc...* » (P70). Tom ajoute : « *ce qui me stresse un max, fin :: pff :: oui ça me stresse et ça me saoule en fait, c'est d'attendre mes paiements, y'a des passagers qui sont pas réglés et qui payent la moitié de la suggestion, 15 jours après... mais moi mon plein d'essence, qui va m'aider à le payer ?* » (T52). Ce verbatim met en exergue un exemple de ce que le conducteur pense ne pas être en droit de demander, au titre d'un certain tact « communautaire ».

Ici, les entretiens montrent que les conducteurs stressés par ces problèmes de paiement mettent en place des modes de coping centrés « action », ils contactent directement Djump pour signaler les passagers qui ne payent pas plusieurs fois de suite leur trajet ou complètent eux-mêmes la Black-List pour renseigner les « mauvais payeurs injustifiés ».

- **inconfort émotionnel** dû à l'organisation du trajet :

- une **défaillance technique** due au mauvais chargement de l'application, à la batterie déchargée du téléphone portable du passager qui retarde l'appariement.

- **inconfort émotionnel** dû au non-respect du véhicule :

- des passagers qui **vomissent** dans le véhicule et ne prennent pas soin des **installations** (prises Jacks, fenêtres, emportent leurs boissons) peuvent énerver les conducteurs.

- **inconfort émotionnel** dû à la critique des qualités de conduite :

- pour les conducteurs, de l'agacement est exprimé lorsqu'ils reçoivent les critiques des passagers sur leur **style de conduite** ou sur leur **connaissance des rues** de Paris. (Contrairement aux usages déployés avec BlaBlaCar, la multi-activité menée par les conducteurs Djump ne pose pas problème aux passagers interrogés, la navigation entre le GPS, l'application Djump et le réseau social Facebook par exemple, est jugée normale).

Pour ces trois dernières sources d'inconfort émotionnel, certains rapportent qu'ils tentent de minimiser la situation problématique vécue en se disant que Djump reste de toute évidence, un moyen de transport avantageux dans leur contexte (mode de coping centrée « émotion » de type minimalisation).

Ces sources renvoient globalement à l'évaluation négative des piliers de confiance suivants : défaut ou excès de tact relationnel (dans un certain type de rencontres sociales entre inconnus, Goffman (1974) évoque la notion d'offenses à la civilité), manque de bienveillance, difficulté de s'identifier à l'autre ou encore manque de franchise et d'honnêteté. Les expressions de cette **méfiance indirecte** et de cet **inconfort émotionnel** sont **ponctuelles** et ne parviennent pas à instaurer un sentiment de risque saillant chez ces usagers. Elles ne déséquilibrent pas non plus la balance décisionnelle des usagers qui perçoivent toujours en amont de leur pratique, d'importantes motivations à covoiturer et qui comptent sur ces 3 grands facteurs de réassurance. D'ailleurs, nous soulignons dans la partie suivante, la linéarité des sentiments de confiance/méfiance/confort/inconfort émotionnel, exprimés au cours d'un trajet Djump.

6) Peu de variations des sentiments exprimés au cours des trajets

Contrairement aux trajets décrits par les usagers de BlaBlaCar, les entretiens menés avec les usagers Djump n'ont pas fait émerger de variation spécifique des sentiments de confiance/méfiance, confort émotionnel/inconfort émotionnel. Il existe toujours un niveau de confiance interpersonnelle suffisant lorsque les usagers covoiturent, de sorte à ce qu'ils ne perçoivent plus les risques imaginés en amont de leur premier trajet. Les trajets sont ensuite plus ou moins positifs, selon les sentiments de confiance/méfiance indirecte, confort/inconfort émotionnel qui peuvent les ponctuer. Les Chroniques d'Expériences Vécues des usagers BlaBlaCar montraient une composition souvent hétéroclite des trajets dits « de confiance » ou de « méfiance » par les interviewés eux-mêmes. Pour rappel et exemple, les CEV de « confiance » BlaBlaCar étaient composées de 15% de sentiments mixtes et de 8% de sentiments de méfiance (directe, indirecte, inconfort). Pour les usagers Djump, les **trajets négatifs** renvoient aux champs lexicaux de la froideur, de la distance, et sont souvent comparés aux situations de transport impersonnel proposées par le taxi. Mais pour autant, aucun des usagers interviewés ou rencontrés, malgré leurs quelques expériences de trajets négatifs, ne compte suspendre

ou arrêter sa pratique Djump¹²³ ; à l'inverse, les usagers BlaBlaCar de notre panel étaient 20% à avoir interrompu leur pratique suite aux lassitudes et risques perçus lors de leurs derniers trajets de méfiance.

Les importantes **motivations intrinsèques** à covoiturer peuvent expliquer ce résultat. Dans l'activité Djump, les motivations principalement relationnelles sont dites à « haut niveau d'auto-détermination » (Pain & Cerclé, 2009), c'est-à-dire qu'elles sont prioritairement fondées sur la quête d'accomplissement social et de stimulation relationnelle. Nous faisons l'hypothèse qu'elles placent les usagers en position de plus grande persévérance face aux inconvénients de la pratique (se distinguant des motivations extrinsèques à « faible niveau d'auto-détermination » lorsque l'individu accomplit l'action pour une simple récompense financière par exemple).

7) Perceptions différenciées des droits et devoirs Djump sans remise en cause de l'esprit communautaire

7.1) Perception et traitement différenciés des droits et devoirs au sein de la même communauté

Il est intéressant d'observer que derrière cet esprit communautaire au fort pouvoir de réassurance, les usagers ont ensuite la possibilité de percevoir et de traiter de manière différenciée les droits et les devoirs communiqués et co-construits tous ensemble. C'est ce que synthétisent les tableaux ci-dessous.

7.1.1) Droits et devoirs perçus par les conducteurs

Les droits et devoirs prescrits par Djump ont été relevés lors des deux réunions collectives de conducteurs rassemblés par Djump, ils sont annotés d'un astérisque (*). Les autres éléments relèvent des entretiens d'explicitation. Nous soulignons en bleu les droits et devoirs qui ne font pas consensus entre les conducteurs.

Selon les conducteurs interrogés et observés			
<u>Leurs droits</u>	<u>Leurs devoirs</u>	<u>Les droits des passagers</u>	<u>Les devoirs des passagers</u>
Mettre leur radio	Etre aimable*, poli*, sympathique* ; Expliquer le fonctionnement Djump (système et paiement)* ; Ne pas draguer une fille* ; Etre flexible, zen, cool ; Bien conduire ;	Danser, chanter, jouer dans la voiture ; Choix guidage par GPS ou manuel « Jurer, péter, roter »* ; amener des bouteilles d'alcool dans la voiture ; fumer dans la voiture	Ne pas chahuter dangereusement dans la voiture (cris, coups dans le dos, bousculade, bouteilles dans la voiture), attacher leur ceinture de sécurité ; Se tutoyer entre usagers Régler la donation ; Ne pas monter avec des bouteilles d'alcool, ne pas manger, fumer dans la voiture

Légende :

* : Certaines de ces actions sont plus ou moins volontaires. Nous les avons rapportées puisqu'elles représentent les expériences vécues réelles des usagers.

¹²³ Malgré tout, nous insistons sur le fait que dans notre panel de 8 usagers Djump, les appréciations de l'application variaient et tous ne partageaient pas le même enthousiasme à propos du service. Ils se trouvent d'ailleurs tantôt adeptes de l'esprit communautaire du service, tantôt adepte de l'esprit serviciel de celui-ci, considérant des droits et devoirs différents.

Ce tableau montre finalement que les conducteurs estiment qu'ils ont moins de droits que les passagers. Ils endossent de nombreux devoirs, qui visent à renvoyer une image de conducteur Djump « disponible et serein » pour le passager. Les conducteurs nous indiquent aussi avoir reçu ces prescriptions générales lors des journées d'inscription, de formation et autres événements Djump.

Lors de notre étude auprès des usagers BlaBlaCar nous avons noté moins de divergences dans l'appropriation des droits et des devoirs chez les conducteurs interviewés.

7.1.2) Droits et devoirs perçus par les passagers

Le tableau ci-dessous recense les droits et devoirs des conducteurs et des passagers, tels qu'estimés par les passagers eux-mêmes. Les droits et devoirs qui ne font pas consensus figurent en bleu dans le tableau. Ils ne décrivent pas de droit spécifique pour les conducteurs mais de nombreux devoirs. La conversation avec l'autre inconnu est considérée comme un devoir tacite, comme pour les usages observés chez BlaBlaCar, mais 2 passagères expriment également leur devoir de réserve et de discrétion durant le trajet partagé. Elles formulent également leur souhait que les conducteurs proposent des bouteilles d'eau et des victuailles aux passagers (inspiré des autres services de VTC, type UberPOP). Les droits des passagers cités sont les « *droits civiques de base* » (selon Anna), auquel s'ajoute celui de ne pas payer la suggestion de donation affichée. Les devoirs qu'ils définissent sont relatifs à la convivialité, aux conversations et aux rires partagés, à leur état de sobriété stable. Lorsque certains passagers ne partagent pas les mêmes définitions de droits et devoirs, les récits d'expériences ne relèvent pas pour autant de la méfiance, mais plutôt de l'inconfort émotionnel, par exemple si un conducteur ne connaît pas bien sa géographie parisienne.

Selon les passagers interrogés et observés			
<u>Les droits des conducteurs</u>	<u>Les devoirs des conducteurs</u>	<u>Leurs droits</u>	<u>Leurs devoirs</u>
Non mentionnés	Etre aimable, poli, sympathique ; Changer de radio à la demande des passagers Converser avec les passagers (ou stopper s'ils remarquent un désintérêt) ; Proposer si besoin des bouteilles d'eau et bonbons aux passagers	Droits civiques de base, mettre sa radio préférée, ne pas payer la totalité de la suggestion de donation Rester silencieux	Faire la fête, s'amuser, rire, partager de bons moments avec un conducteur qui leur ressemble ; Ne pas être totalement saoul ; Converser et s'intéresser à l'autre ; Ne pas finir sa soirée dans le véhicule du conducteur, respect comme dans un taxi (Anna) ;

Pour les usagers BlaBlaCar, la perception des droits et des devoirs est apparue beaucoup moins différenciée. Globalement, les passagers estimaient avoir moins de droits que les conducteurs, il était d'ailleurs attendu que ces derniers endossent davantage le rôle de prescripteur de l'activité (plus à même d'ordonner les actions à suivre). Les phases du trajet étaient régulières et rythmaient le déroulement des interactions, selon le partage de topics du plus formel au plus informel, si les interactants estimaient être en droit de le faire.

La définition des communautés ne semble pas être la même. Nous nous sommes alors questionnés sur le type de communauté particulier que constitue Djump.

7.2) Djump : similitudes et divergences avec les « communautés de pratiques »

A première vue, Djump est basé sur les principes d'une « communauté de pratique » (Wenger, 1998), avec un domaine d'activité bien défini, celui de la mobilité partagée en temps réel ; une communauté de membres de conducteurs et passagers accueillis, formés et régulièrement sollicités ; une pratique partagée entre conducteurs et passagers sur la base de l'échange de services, de connaissances sur le service. Un noyau central et périphérique de participants contribue à encourager la pratique de covoiturage. Les membres communiquent et se soutiennent entre eux, s'organisent via les réseaux sociaux, négocient et co-construisent de nouvelles règles de fonctionnement. Les membres fondateurs Djump sont présents pour maintenir intact l'éthique du domaine d'activité initial.

Cependant, Djump se différencie de la définition initiale et stricte des communautés de pratique de Wenger (1998) car **tous les membres inscrits au service ne considèrent pas de la même façon la notion d'échanges de services**. En s'élargissant, la communauté accueille de plus en plus de membres aux degrés d'engagement et de participation hétérogènes. Certains conducteurs considèrent Djump comme une plateforme virtuelle qui permet à des usagers de se rencontrer et d'échanger des services, sous la forme de « don » car pour eux, le partage de frais reste optionnel, la mission d'amélioration de la mobilité et de la convivialité étant plus importante. Ils ont une vision **expérientielle et solidaire** de Djump, les conducteurs se montrent d'ailleurs très attentifs au bien-être des passagers et leur offrent une palette très large de droits. D'autres conducteurs considèrent plutôt Djump comme une plateforme facilitant uniquement le partage des frais de transport engagés, ils ont une vision plus **servicielle** de l'application. Ils sont parfois moins attentifs que les premiers au bien-être des passagers. **Le décalage de perception de la pratique peut instaurer un certain inconfort**. Laura propose une lecture critique des deux modèles BlaBlaCar et Djump : « *Oui, y'a quelques nouveaux conducteurs, bah voilà, c'est clair qu'ils font ça plus pour le fric que pour se marrer avec nous, (...) c'est clair qu'ils sont pas dans le même trip...c'est je te prends, je te dépose, version sac... mais en BlaBla c'est pareil hein !! Faut pas croire* » (L102). Quelques expressions de **méfiance indirecte** proviennent également de ces décalages de droits et devoirs perçus mais ne suffisent pas à entraîner une expérience négative ou de méfiance directe.

IV. Synthèse

Ce Chapitre 11 visait à identifier les différences d'usages et d'expériences vécues observées chez les usagers BlaBlaCar et Djump. Plus précisément, nous souhaitions caractériser les particularités propres à chaque activité concernant la construction du processus de confiance interpersonnelle. Plusieurs recueils de données ont été entrepris, 8 entretiens approfondis mixtes, avec des parties d'explicitation auprès de conducteurs et passagers Djump, 8 observations participantes en situation de covoiturage dynamique et 4 participations à des réunions collaboratives organisées par Djump. Les résultats étaient structurés en 7 parties. Ils montrent tout d'abord que les usagers expriment de fortes motivations intrinsèques relationnelles, puis économiques, pratiques et sécuritaires à covoiturer. Contrairement aux usagers BlaBlaCar, les usagers Djump perçoivent des risques – majoritairement organisationnels – seulement en amont de leur premier trajet. Les usagers qui utilisent Djump covoiturent toujours dans un contexte d'usage restreint, le trajet est court, réalisé en milieu urbain, seules 5 séquences de trajet rythment le voyage. Ils sont aidés par la présence de plusieurs indicateurs visuels délivrant l'information en temps réel (GPS, SMS, chapeau rose, warnings, supports de soutien en ligne) et enfin, l'esprit communautaire divulgué par les concepteurs de Djump permet aux usagers de s'identifier à un groupe, à des règles et à des valeurs connues de tous. Les perceptions des droits et devoirs des usagers

diffèrent en certains points, ils convergent tantôt vers une vision « expérientielle », tantôt vers une vision « servicielle » de l'activité, la constitution d'une confiance catégorielle importante n'en pâtit pas pour autant puisque les divergences éventuelles sont rarement perçues comme des transgressions menaçantes. Tous les piliers de la confiance interpersonnelle sont évalués positivement grâce à ces facteurs de réassurance, à l'exception du pilier « compétences de conduite ». Aucun trajet de méfiance n'a été rapporté par les usagers Djump. Des trajets de méfiance indirecte ou d'inconfort émotionnel ont été relevés, les sources à l'origine de ces trajets négatifs renvoient à la mauvaise qualité de l'organisation, de la relation, de la technique. L'inconfort est aussi lié à la salissure et à l'irrespect du véhicule, aux frais de voyages non respectés par les passagers et aux critiques soumises sur la qualité de conduite des conducteurs. Contrairement à BlaBlaCar, les émotions ressenties (confiance/méfiance indirecte) lors des expériences vécues des usagers Djump varient peu. Finalement, à la question « *l'esprit communautaire est-il l'atout indispensable pour maintenir la masse critique d'usagers connectés ?* », dans le cas de Djump il semble que la réponse soit positive.

Chapitre 12 :

Recommandations ergonomiques visant à optimiser l'activité de covoiturage planifié et dynamique

Chapitre / Etude	Objectifs et questions de recherche	Méthodologies de recueils	Panels d'usagers
Chapitre 12	Recommandations ergonomiques visant à optimiser l'activité de covoiturage planifié et dynamique QR : Quelles préconisations ergonomiques sont nécessaires pour optimiser les expériences vécues des conducteurs et des passagers lors de leur activité BlaBlaCar ou Djump ?	A partir des résultats des études 1 à 4	-

Les 5 chapitres empiriques précédents rendent compte des résultats obtenus à l'issue des 4 études menées auprès d'utilisateurs du covoiturage planifié et dynamique. Chacune à leur niveau, ces études ont permis d'éclairer les difficultés rencontrées par les conducteurs et les passagers à travers les différentes phases du covoiturage. L'ancrage théorique en psychologie ergonomique nous conduit à proposer ce cinquième chapitre, plus global et transversal, qui synthétise **les pistes d'amélioration** envisagées pour faciliter l'accès des non-utilisateurs au covoiturage et pérenniser les pratiques satisfaisantes des utilisateurs déjà inscrits aux plateformes.

Après un bref rappel des objectifs et de la méthode employée pour y répondre, ce chapitre présente les différentes pistes de recommandations envisagées pour les pratiques de covoiturage. Elles constituent les apports très applicatifs de notre thèse et répondent à l'une des demandes spécifiques du financeur de la thèse – VEDECOM – qui cherche à identifier, les leviers de ces nouveaux systèmes de mobilité partagée.

I. Rappel des objectifs

En prenant du recul par rapport aux résultats des 4 études précédentes, notre objectif est de **proposer des pistes d'amélioration de la pratique**, à destination des autorités organisatrices de transport, des services de covoiturage et de leurs plateformes médiées, des utilisateurs (conducteurs et passagers), des non-utilisateurs intéressés et à destination de tous ceux qui souhaitent comprendre comment l'activité de mobilité partagée peut être améliorée et facilitée, pour faire fi des « nœuds » qu'elle rencontre aujourd'hui dans son étape de démocratisation. Nous nous situons donc dans une **perspective d'ergonomie de correction et de conception**, qui cherche à solutionner les problèmes et les anomalies identifiés. Notre posture est plutôt « pro-covoiturage » mais nous ne cherchons pas à démocratiser coûte que coûte cette pratique de mobilité partagée, en ce sens qu'il nous sera déontologiquement impossible de « modifier l'humain » pour qu'il adhère à cette activité (les travaux de psychologie environnementale de Richard (2011) soulignent d'ailleurs l'inefficacité à long terme de méthodes de communication engageante par exemple).

Pour rappel, la thèse s'inscrit dans le cadre du programme et plus précisément dans le Laboratoire des Nouveaux Usages de l'Institut de Transition Énergétique Vedecom qui cherche également à recenser les améliorations concrètes envisagées suite à notre analyse du covoiturage. Indirectement, ce Chapitre répondra à certains questionnements de Vedecom et de ses partenaires (Renault, PSA, communautés d'agglomération, ...). La question de recherche revient à se demander : A partir des différents résultats empiriques obtenus, quelles préconisations ergonomiques sont nécessaires pour optimiser l'activité et les expériences vécues des futurs utilisateurs et des utilisateurs du covoiturage planifié et dynamique ?

Les méthodes et études mobilisées sont rappelées ci-dessous.

II. Méthodes

Nous avons repris tous les résultats des études 1-A, 1-B, 2-A, 2-B, 3 et 4. Nous avons relevé puis synthétisé toutes les difficultés d'usage exprimées par les non-utilisateurs et par les utilisateurs, que nous avons ensuite recensé dans un tableau présenté en Annexe 29¹²⁴. Dans ce même tableau, nous avons fait figurer les études qui ont permis de soulever les différents problèmes, puis nous y avons à chaque

¹²⁴ Le recensement des difficultés, freins ou nœuds à la pratique n'est pas une liste exhaustive des problèmes rencontrés en covoiturage, mais il couvre notre analyse de l'activité réelle, dans nos contextes d'analyses, pour nos panels constitués.

fois indiqué une piste de recommandation qui nous semble pertinente pour le futur de la pratique, pour l'accompagnement des nouveaux et des plus anciens usagers.

Après avoir construit les différentes pistes de recommandation, nous les avons regroupées en 3 pôles distincts présentés ci-dessous.

III. Résultats

Les résultats sont structurés en 3 parties. Ils présentent les recommandations pour l'amélioration du covoiturage planifié et dynamique¹²⁵. Une première partie fait état des difficultés d'usage et des recommandations associées, toutes axées sur les **actions d'informations** des non-usagers et des usagers. Une seconde partie dresse les difficultés d'usage et les recommandations de type **actions d'information**. Enfin, une dernière partie expose les difficultés d'usage et les recommandations de **re-conception** conseillées pour les services et les infrastructures actuels. S'ils sont présentés de manière distincte, ces 3 axes de recommandations peuvent tout à fait se combiner pour répondre au mieux aux problèmes soulevés.

1) Actions d'informations, de définition, de précision de l'objet covoiturage

Dans cette partie, nous proposons tout d'abord un tableau récapitulatif des différentes difficultés d'usage recensées à travers les études de la thèse et les pistes de recommandation – de type « action d'informations, de définition, de précision » que nous proposons pour résoudre ou lever en partie ces difficultés.

Difficultés d'usage et recommandations « actions d'informations »		
Difficultés d'usage recensées	Etude à l'origine	Pistes de recommandation
Méconnaissance du covoiturage et des usages possibles	Etude 1-A avec non-usagers	Multiplier et cibler les communications : intégrer le covoiturage aux autres offres de mobilité
Dépendance des conducteurs aux passagers (et vice-versa)	Etude 1-A avec non-usagers	Booklet résumant des exemples caractéristiques de la phase d'appariement et de rencontre Communications sur les autres formes de covoiturage
Risques relationnels, liés à la sécurité routière, liés au véhicule et à la proxémie	Etude 1-A avec non-usagers	Booklet résumant des trajets de confiance/de méfiance et la manière dont les usagers ont fait face
Risques relationnels perçus, en particulier : - être exposé aux conversations téléphoniques privées du conducteur	Etude 1-A avec usagers	Charte des droits et devoirs , à diffuser auprès des conducteurs et passagers
Risques liés à la sécurité routière et au style de conduite	Etude 1-A avec usagers	Communication ciblée sur les derniers résultats d'enquête Ipsos & Axa (2014)
Défaut d'ouverture et d'engagement envers l'autre Manque de compétences (multi-activité au volant)	Etude 2-A	Charte des droits et devoirs , à diffuser auprès des conducteurs et passagers

¹²⁵ Les recommandations ne porteront pas sur les services que nous avons rapidement étudiés tels que Covisoft, StopOption, WeDrive. Elles ne concerneront pas non plus le covoiturage pendulaire puisque ce n'était pas l'objet de la thèse.

Inconfort causé par un décalage entre les visions expérientielles ou servicielles de la pratique	Etude 4	Charte des droits et devoirs résumant les différentes visions des droits et devoirs considérés par les conducteurs et les passagers
--	---------	---

1.1) Actions de communication

Les actions de communication proposées visent à **informer**, par le biais de **publicités institutionnelles** (diffusées sur tous supports) les non-usagers et les usagers du covoiturage.

1.1.1) Pour limiter la méconnaissance du covoiturage et la contrainte de dépendance des usagers entre eux

Pour permettre aux non-usagers de dépasser leur méconnaissance du covoiturage, il serait utile de fixer (tous organismes confondus) la définition du covoiturage, de présenter ensuite les possibilités de déplacement permises par le covoiturage, les modes d'accès au covoiturage, et ses différences avec les autres modes de mobilité, afin d'éviter toute confusion et tout frein supplémentaire (par exemple, le véhicule n'est pas nécessaire pour covoiturer, ceux qui n'ont pas de permis peuvent covoiturer, il est possible de ne pas voyager seul avec le conducteur, etc.). En 2008, l'objectif du CERTU était de faciliter l'accès à l'emploi et aux bassins d'activités pour les populations les plus rurales et les moins desservies par les transports en commun, grâce notamment à la mise à disposition de plateformes de covoiturage. Mais pour cela, une communication claire et massive sur ce mode de transport s'avère primordiale. La communication doit idéalement hisser le covoiturage au même niveau que les autres modes de transport « doux » tels que le vélo ou les transports en commun.

Pour éviter la contrainte perçue qui est celle de dépendance des conducteurs aux passagers (et vice-versa), les efforts de communication peuvent porter sur les différentes formes de covoiturage, le covoiturage planifié qui doit être organisé en avance, le covoiturage dynamique qui peut être décidé en temps réel au moment voulu, le covoiturage pour se rendre au travail ou pour partir en weekend, etc.

1.1.2) Pour dépasser les risques liés à la sécurité routière et au style de conduite

Les usagers pourraient recevoir les informations nécessaires aux facteurs de réassurance démontrés par différentes études croisées, notamment celles qui sont réalisées par des instituts de recherche sans lien avec les services de covoiturage étudiés ; et notamment celles qui permettent aux usagers de faire face à l'une des 4 catégories de risques mise en évidence. Ici, pour faire face aux risques liés à la sécurité routière, les usagers peuvent apprécier d'avoir accès aux chiffres d'une dernière étude réalisée par Ipsos et l'assureur AXA en 2014, qui montrait que les assurés conducteurs BlaBlaCar déclaraient moins d'accidents que les assurés non-usagers du covoiturage BlaBlaCar.

1.2) Booklet

1.2.1) Pour réduire la perception de dépendance à l'autre inconnu

Pour les non-usagers, pour réduire leur perception de dépendance à l'autre inconnu, un **booklet** résumant des exemples de situations réelles, expliquant comment le conducteur et les usagers s'organisent concrètement pour se retrouver, peut offrir quelques points de repères à ces nouveaux membres. Le partage d'expériences typiques, positives ou négatives permet à chacun de se projeter et d'imaginer les différentes tournures possibles de leur trajet.

1.2.2) Pour faire face aux risques relationnels

Ensuite, pour permettre aux usagers de faire face aux risques relationnels, liés à la sécurité routière, liés au véhicule et à la proxémie dans le véhicule, ce même booklet pourrait contenir des retours d'expériences positifs ou négatifs, basés sur des trajets réellement partagés par des conducteurs/passagers inconnus, pour illustrer la manière dont chacun choisit d'évaluer l'autre en amont, pendant et après le trajet. Les **Chroniques d'Expériences Vécues** que nous avons construites dans le cadre de la thèse pourraient tout à fait servir de support d'illustration de trajets de confiance/de méfiance, chacun pourrait y lire les différentes formes de trajet possibles, et les moyens mis en place par les usagers pour affronter les micro-événements déplaisants.

1.3) Charte des droits et des devoirs

Pour permettre aux usagers de faire face à certains risques relationnels perçus ou vécus, en particulier celui d'être exposé aux conversations téléphoniques privées du conducteur, une charte de droits et de devoirs pourraient être **co-construite** par les usagers de la même communauté. Itérativement nourrie par les apports des conducteurs et des passagers, cette charte pourrait prendre la forme d'un **document en ligne**, indiquant pour les sujets de divergences de droits/devoirs les plus problématiques, ce qu'il est communément admis ou non de faire en covoiturage. Les non-usagers et les nouveaux membres inscrits pourraient parcourir ce document avant de covoiturer, facilitant ainsi sur place, le déroulement du trajet et limitant les gênes associées au manque de cadre de certains trajets (rapportés par les passagers eux-mêmes). Cette charte serait **soumise au contrôle de « modérateurs »** veillant à empêcher les dérives sociales potentiellement incitées par quelques usagers. Si la charte semble normative, l'idée initiale est surtout de proposer un **cadre de pratique rassurant** pour les usagers les plus hésitants, qui puisse délivrer quelques clés sur ce qui est communément acceptable et accepté en covoiturage.

Pour les usages de covoiturage planifié pendulaire, la pratique étant différente en plusieurs points, nous ne l'avons pas suffisamment étudié pour être capable d'en livrer une charte (voir pour cela un exemple de charte, proposé par le site IDVROOM en Septembre 2015, Annexe 30).

2) Actions de formation

Les actions de formation envisagées ici sont intéressantes pour les non-usagers qui trouvent déjà un intérêt pour le covoiturage et pour les usagers qui souhaitent améliorer le déploiement de leurs trajets. Le tableau ci-dessous résume les différents problèmes d'usages recensés, les études à l'appui, ainsi que les différentes actions de formation envisagées.

Difficultés d'usage et recommandations « actions de formation »		
Difficultés d'usage recensées	Etude à l'origine	Pistes de recommandation
Réserver un covoiturage apparaît comme une activité « contraignante et lourde »	Etude 1-A avec non-usagers	Formations via des tutoriels en ligne pour décrire des exemples de parcours utilisateurs
Délicat cadrage de la relation par le conducteur	Etude 3	Booklet
Topics à aborder	Etude 3	Booklet (et pas de charte)

2.1) Tutoriel vidéo : pour faciliter la phase de recherche et de réservation en ligne

Certains non-usagers ne covoiturent pas car la première étape du covoiturage, celle qui consiste à choisir et à réserver son trajet et son conducteur, leur semble « *contraignante et lourde* ». Les indices leur semblent confus et le compromis à faire entre les conditions du trajet et le profil du conducteur, entraîne une activité décisionnelle jugée « difficile ». Pour lever ce frein, un **tutoriel vidéo** pourrait être réalisé pour présenter aux non-usagers, à partir de différents besoins de voyages, les différents chemins utilisateurs possibles pour parvenir à réserver un covoiturage.

Le tutoriel pourrait être tourné à partir de la plateforme BlaBlaCar, les objectifs sont multiples, en partant d'une demande de trajet réelle :

- expliciter la diversité des indices présents sur le site,
- observer comment peut se faire la lecture de ces indices (expliquer les sous-entendus mis en exergue dans notre étude 2-A, concernant notamment : les photos, le texte descriptif, etc.),
- montrer les différentes étapes par lesquelles un passager doit passer pour bloquer définitivement une place dans une voiture.

Le chemin utilisateur peut aussi être illustré côté conducteur, où là aussi, l'une de notre étude a souligné la complexité de rentrer les lieux de dépôt, le prix du trajet, de sélectionner les modes d'acceptation des passagers, etc.

Il serait intéressant de filmer les processus de recherche d'usagers novices ou expérimentés, dévoilant chacun à leur manière les astuces développées pour décider et réserver en ligne. Evidemment, ces tutoriels de formation seraient donnés à titre indicatif, en aucun cas ils ne pourraient certifier le déroulement d'un trajet de confiance.

2.2) Booklet

2.2.1) Délicat cadrage de la relation par le conducteur

Les résultats des études 1-B et 2-A ont mis en évidence la nécessité d'un certain cadrage par le conducteur pour parvenir à rassurer les passagers tout au long du trajet (en particulier lors des premières phases de salutation, de présentation des nouveaux coéquipiers entre eux). La proposition de ce cadrage, justement dosé, est subtile, notamment pour les nouveaux conducteurs. Ces derniers cherchent à savoir s'ils doivent plutôt proposer ou imposer certaines conditions organisationnelles de trajet, s'ils doivent encourager ou laisser émerger les conversations entre les coéquipiers, etc. Le booklet, déjà identifié comme solution dans les parties précédentes, pourrait ici ajouter une partie, et recenser **quelques exemples de premières phases de rencontre, de salutation, de présentation** entre conducteurs et passagers inconnus, décrivant en détail la manière dont les conducteurs peuvent **1) accueillir, 2) saluer, 3) guider** sur le déroulement du trajet (composition de l'équipage, horaires approximatif d'arrivée, des points de dépose, des pauses éventuellement prévues, des activités autorisées dans le véhicule (manger, boire, ouvrir les fenêtres, changer la radio, etc.), **4) initier les conversations** entre coéquipiers. Si cela contribue à un usage plutôt commodifié de la pratique, les usagers novices peuvent s'en trouver rassurés.

Cette partie du booklet contiendrait des extraits des premières séquences du covoiturage mises en forme dans les Chroniques d'Expériences Vécues construites pour la thèse. L'idée serait de présenter

des CEV de confiance et de méfiance de conducteur et de passagers, pour comprendre - à travers les expériences satisfaisantes ou déçues - ce qui est *implicitement* attendu par ces derniers.

2.2.2) Topics à aborder

L'une des autres difficultés relationnelles consiste l'initiation et le choix de topics à aborder lorsque les coéquipiers, conducteurs et passagers s'installent à bord du véhicule et commencent à entrer en relation. Elle n'a pas été formulée et pointée aussi explicitement par les usagers, mais nous l'avons identifiée comme parfois problématique à l'issue de l'étude 3 (cf. thématique 3), les expériences vécues se compliquaient dès qu'un décalage interactionnel se manifestait.

Pour résoudre ces difficultés, **aucune solution « toute faite » n'est envisagée**. Il est en effet impossible de prescrire les topics à aborder. Plusieurs raisons à cela : a) les interactions entre inconnus se créent spontanément en fonction du contexte environnant et de l'adaptation à l'autre, nulle prescription ne saurait anticiper tous ces facteurs externes, auxquels s'ajoutent également des facteurs internes propres à l'interactant, qui sera selon le moment, plus ou moins disposé à faire confiance et à converser ; b) les topics, s'ils étaient conseillés selon le déroulement chronologique du trajet (le tableau qui suit présente la rythmicité typique des topics abordés par les usagers BlaBlaCar), sont aussi à l'origine d'une forme de lassitude au covoiturage (plusieurs usagers ont arrêté/songent à arrêter le covoiturage à cause d'une répétitivité pesante des conversations dans le véhicule).

Si les formations et conseils concernant les dimensions relationnelles de la pratique semblent être difficiles à prodiguer hors-contexte, le genre de **tableau** présenté ci-dessous (Tableau 17, constitué grâce aux entretiens d'explicitation et aux observations participantes), intégré à un Booklet de situations réelles de covoiturage, facilitent la projection dans la pratique. Encore une fois, ils sont une illustration d'un futur covoiturage possible et non pas la prescription d'une relation et d'une conversation à tenir.

	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4	Phase 5	Phase 6	Phase 7
	Recherche en ligne	Se trouver et s'identifier	Première rencontre et interaction	Première partie de trajet	Pause	Seconde partie de trajet	Négociation du lieu d'arrivée et post-expérience
Topics tacitement acceptés			<ul style="list-style-type: none"> Présentation des prénoms Présentation de l'équipage Vérification de la destination finale 	<ul style="list-style-type: none"> Expertise covoiturage, BlaBlaCar, nombre de trajets réalisés, fréquence d'usage Présentation de son lieu d'origine Présentation de son métier Présentation de ces hobbies Partage d'avis sur des safe topics : cinéma, lecture, expos, visites, animaux, voyages, événements ciblés par tranche d'âge, etc. Discussions autour de ces topics entre les différents membres pour trouver des liens, histoires communes Partage de bons plans sur la région d'origine 	<p>Si chacun de son côté :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pas de discussion <p>Si pause partagée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Suite des discussions entamées en voiture Expériences des lieux de pauses habituellement convenus sur ce trajet Initiation de nouveaux topics entre deux individus 	<p>En lien avec ce qui a été échangés avant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Partage d'une vision plus personnelle d'un topic évoqué précédemment Partage d'un problème à résoudre (appartement, juridique, famille, santé, administratif, etc.) Partage et enseignement d'histoires familiales, amicales, professionnelles <p>Nouveaux topics initiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Activités prévues à destination Projets de vie plus personnels pour le futur <p>Périodes de silence et de somnolence acceptés par intermittence, avec justification</p>	<ul style="list-style-type: none"> Demande d'aide et de précision sur le lieu d'arrivée Promesse d'un autre trajet
Topics tacitement rejetés				<ul style="list-style-type: none"> Activités prévues à destination Histoires personnelles et projets de vie Négociation d'un autre lieu d'arrivée Religions, politiques, croyances, vie privée Silences 	<ul style="list-style-type: none"> Religions, politiques, croyances, vie privée 	<ul style="list-style-type: none"> Religions, politiques, croyances, vie privée 	<ul style="list-style-type: none"> Promesse d'une rencontre en dehors du covoiturage

Tableau 17. Synthèse des topics tacitement acceptés et rejetés tout au long des 7 phases d'un trajet BlaBlaCar.

Pour faciliter encore plus cette construction de la relation et ces partages de discussion, nous évoquerons dans la partie suivante, un **axe de re-conception qui permettrait aux usagers de**

sélectionner l'ambiance de trajet souhaité : « professionnelle » ou « de loisir ». Associée à cette ambiance, un mode professionnel pourrait se rapprocher de la pratique du Slug lancée aux Etats-Unis.

3) Actions de re-conception sur la plateforme ou sur la voie urbaine

De nombreuses difficultés d'usages pourraient être levées grâce à des actions de re-conception à mener sur les plateformes de covoiturage planifié et dynamique observées (BlaBlaCar puis Djump). Le tableau suivant récapitule toutes les actions de re-conception conseillées. Nous ne re-détaillons pas toutes ces options de re-conception, en revanche, nous discutons l'une des pistes de solution intitulée « infrastructure ».

Difficultés d'usage et recommandations « actions de re-conception »		
Difficultés d'usage recensées	Etude à l'origine	Pistes de recommandation
Réserver un covoiturage apparaît comme une activité contraignante et lourde	Etude 1-A avec non-usagers	Ajout de fonction¹²⁶ : pouvoir cocher pour discriminer parmi toutes les offres de trajet (sexe, âge, loisir/travail, zen/ambiance) (à chacun de ces mode est associé un type d'usage et de pratique, à préciser dans la charte de droits et devoirs)
Risques relationnels perçus et vécus : - composition de l'équipage	Etude 1-A avec usagers	Ajout d'indices : indiquer clairement combien de passagers/combien de conducteurs seront présents ¹²⁷
Risques organisationnels¹²⁸ : - rythme et lieu de dépose/prise en charge de passagers non maîtrisés	Etude 1-A avec usagers	Ajout d'indices et de fonctions : - afficher si le conducteur a des impératifs horaires à destination - si le voyage est destiné aux loisir/travail, dans un climat ambiance/zen - afficher en mode automatique, selon les demandes acceptées des passagers, s'il y aura des arrêts et où ils seront
Risques liés à la sécurité routière et au style de conduite	Etude 1-A avec usagers	Ajout d'indices : - du permis de conduire et du contrat d'assurance à jour - afficher les styles de conduite ? cigles : tranquille / sportif
Risques liés au véhicule et au placement dans le véhicule : - Etat du véhicule - Installation du passager dans le véhicule	Etude 1-A avec usagers	Ajout d'indices et de fonctions : - préciser les informations sur le véhicule (date du véhicule) - message automatique de la part de la plateforme visant à actualiser le véhicule possédé par les conducteurs (changement de véhicule ?) - comme on choisit sa place dans le train, fonction qui permettent aux usagers de choisir leur place à l'avant/à l'arrière/sur les côtés/au milieu de la voiture
Défaut d'ouverture et d'engagement envers l'autre	Etude 2-A	Ajout d'indice : Conducteur : doit prévenir lorsqu'un animal est présent dans le véhicule
Manque de fiabilité	Etude 2-A	Ajout de fonctions : - J-1 du trajet : si le conducteur ne manifeste pas d'annulation du trajet, un sms automatique est envoyé pour rassurer tous les

¹²⁶ Toutes les mentions « ajout d'option/ajout de fonction » renvoient à des ajouts sur le site internet de covoiturage, BlaBlaCar en l'occurrence.

¹²⁷ Cette information est mise en ligne sur le site BlaBlaCar mais l'indice est mal perçu par notre panel d'usagers. Les usagers doivent calculer seuls le nombre de places restantes, en soustrayant le nombre de sièges dans le véhicule proposé (ce nombre est lui-même inféré à partir du type de véhicule présenté en photo) et le nombre d'usagers ayant déjà réservé.

¹²⁸ Pour certains risques organisationnels, tel que le risque qu'un « conducteur ne respecte ni l'heure ni le lieu de rendez-vous », il est difficile de proposer des recommandations toutes faites et normatives concernant la fiabilité dont chacun doit rendre compte. Ici encore, l'expression de ce risque est sujette à variation. Chacun a sa propre limite de tolérance et en fonction du contexte, acceptera ou non, le retard plus ou moins long de l'autre coéquipier.

		passagers de la bonne tenue du voyage, avec un récapitulatif du trajet - permettre au conducteur de renseigner sur une carte (collaborative ¹²⁹) son lieu précis de départ
Manque de franchise et d'honnêteté	Etude 2-A	Ajout d'indices : - modéliser un coffre, qui se remplit petit à petit en fonction du nombre et de la taille des bagages de chacun
Décalages entre l'image projetée et l'image constituée lors de la rencontre réelle entre usagers	Etude 2-A	Ajout de fonctions : - enregistrer les préférences de trajet des passagers (sexes, âge, style de conduite, véhicule, placement, ...) : facilite également la phase de recherche en ligne
Pour ceux qui réservent en deux temps et qui trouvent le processus couteux	Etude 2-A	Ajout de fonctions : - possibilité de mettre un « coup de cœur » pour un voyage/conducteur, possibilité de revenir plus facilement aux requêtes et aux trajets jugés intéressants plus tard, dans le processus de réservation
Avis négatifs sont censurés	Etude 2-A	Ajout de fonctions : - permettre aux usagers de laisser des avis personnels aux autres usagers (pas affichés aux yeux de toute la communauté) comme sur le site AirBnB où les usagers peuvent communiquer seulement entre eux - black list cachée que chaque passager/conducteur peut se constituer : permet de ne pas retenter les expériences plusieurs fois avec le même usager non fiable / permet d'avertir la communauté de statistiques des usagers réputés non fiables
Se trouver et s'identifier	Etude 3	Ajout de fonction, inspiré du covoiturage dynamique : - système de géolocalisation permanent, sorte de tracking déclenché par les passagers pour montrer au conducteur où est ce qu'il se trouve + rappel imagé de l'habillement et du véhicule (en Djump : aucun problème de trouble de reconnaissance recensé grâce à la géolocalisation, alors que moins d'indices disponibles et que la décision de covoiturer se fait en temps réel) Infrastructure
Ralentissement dans la phase de se trouver, s'identifier rapidement	Etude 4	Agrandir les indices présentés (photo du conducteur, du passager ; photo du véhicule)

3.1) Objectifs des actions de re-conception

Les actions de re-conception des plateformes BlaBlaCar et Djump visent à :

1) Ajouter de **nouveaux indices** (modifier ceux déjà présents : agrandir leur taille d'affichage par exemple) et ajouter de **nouvelles fonctions** pour définir un cadre plus précis de la pratique, rassurer les usagers sur l'inconnu qu'ils vont rencontrer, offrir la possibilité de choisir un covoiturage « **loisir ou professionnel** », dans un **climat « ambiance ou zen »**¹³⁰.

¹²⁹ Les lieux de regroupement les plus prisés en covoiturage ne correspondent pas toujours aux lieux formels indiqués par les communes « aires de covoiturage », « parking de covoiturage ». Ce sont les usagers qui s'approprient et définissent de manière informelle les points de regroupement qui leur semblent les plus commodes. De ce fait, plutôt que de renseigner des adresses précises avec des noms de rues, il serait pratique pour les conducteurs et les passagers de pouvoir renseigner des lieux informels à l'aide de cigles : boulangerie, poste, église ou de points (plus ou moins gros selon le nombre de fois qu'ils ont été mentionnés par les usagers). Puis, les cartes proposées par la plateforme seraient nourries grâce aux collaborations et aux ajouts de nouveaux lieux.

¹³⁰ Pour toutes les recommandations visant l'ajout d'indices ou de fonctions sur l'interface, nous invitons les concepteurs à respecter les 8 critères ergonomiques de conception IHM de Bastien & Scapin (1993).

2) Développer de **nouvelles infrastructures** en milieu urbain/péri-urbain pour faciliter les appariements entre inconnus. Les infrastructures pour faciliter la phase qui consiste à « se trouver » visent à matérialiser des points, des arrêts de covoiturage, à l'instar des stations de bus qui existent aujourd'hui¹³¹. Les stations de covoiturage sont au stade projet dans plusieurs villes d'Ile-de-France, elles permettront une amélioration de la visibilité de la pratique et une reconnaissance de la pratique comme alternative modale « sérieuse » face aux autres modes de transport plus classiques. Matérialiser les points de rendez-vous ou de dépôt du covoiturage, dans les lieux les plus fréquentés par les covoitureurs, c'est aussi transformer la place publique, stopper les espaces de rencontres sauvages/interdits sur les ronds-points, les places handicapées, les trottoirs, les voies de bus, etc. Par là même, il s'agit de sécuriser les passagers (et les conducteurs qui se garent mal) qui attendent en les préservant des autres véhicules en circulation et en leur réservant un endroit identifié.

L'ajout de ces différents indices, fonctions, infrastructures pour équiper le covoiturage doit permettre de faciliter l'accès aux usages et l'anticipation des différents risques perçus par les usagers. Les conducteurs et passagers qui ne sont pas dans cette recherche croissante d'informations sur le trajet et sur l'autre pour covoiturer, pourront toujours utiliser le mode de covoiturage classique, c'est-à-dire qu'ils ne devront pas forcément contrôler tous les paramètres offerts avant l'appariement. Dans les préconisations que nous faisons, il s'agit enfin de **laisser aux usagers le pouvoir de décision et d'action (empowerment) pour choisir, sélectionner, réserver leur covoiturage.**

Nous discutons ci-dessous la pertinence du concept d'« appariement intelligent » (applicable au covoiturage planifié et dynamique), qui justement, ne mobilise pas cet « *empowerment humain* ».

3.2) Discussion de la notion d'appariement « intelligent »

Quelques récentes études menées par des chercheurs en informatique permettent de tester de nouveaux modes d'appariement du covoiturage (planifié mais surtout dynamique), qui ne sont plus choisis par les usagers eux-mêmes mais par les algorithmes définis qui tiennent compte des caractéristiques de trajets des conducteurs et passagers mais aussi de leurs caractéristiques individuelles (centres d'intérêts, réseaux d'amis, expériences, etc.). Les applications proposent des appariements dits « intelligents » qui repèrent les conducteurs et les passagers qui seront les plus « similaires » et donc selon les concepteurs, qui seront aussi les plus à même de voyager ensemble en confiance. Par exemple, l'application de covoiturage dynamique Tripda, développée au Pakistan, souhaite « *bring trust and reputation back' to carpooling* », grâce à un appariement basé sur les graphes sociaux de Facebook (plus les individus sont proches sur le graphe social de Facebook, via des amis en commun, plus ils auront de chance d'être appariés ensemble) et l'implémentation d'un tchat temps-réel à utiliser avant toute rencontre. Collota & al. (2012) ont créé puis testé en situation réelle sur leur campus universitaire leur application de covoiturage dynamique qui propose d'apparier les gens automatiquement selon les liens de réseaux qui les rassemblent (= friendship trust), l'algorithme repère les amis d'amis qu'un conducteur et passager ont en commun pour prioriser leur rencontre. L'application prend aussi en compte les intérêts, hobbies mentionnés sur les réseaux sociaux pour apparier automatiquement les usagers dont les similarités seront les plus importantes (depuis les données Facebook, par questionnement ouvert dans l'application). L'algorithme en vient même à écarter les usagers qui auraient des centres d'intérêt divergents trop nombreux (quand l'un mentionne qu'il aime « n » et que l'autre précise qu'il déteste « n »). Puis, quand les individus n'ont aucun point

¹³¹ Au sein de l'ITE Vedecom, un sous-programme de recherche, piloté par N. Faul s'intéresse aux Infrastructures et nouveaux services de mobilité associés.

en commun, l'algorithme les rassemble en fonction de leur score de confiance (basé sur les évaluations des anciens conducteurs/passagers, voir aussi Albiston, Osman & Peytchev, 2014). Ces prouesses informatiques permettent de questionner la construction de la confiance. Notamment, est-il certain qu'il faille se retrouver avec un conducteur/passager qui me ressemble beaucoup pour se sentir en confiance ? L'identification à l'autre qui constitue l'un des 6 piliers de la confiance étudié au Chapitre 8 notamment, ainsi que la familiarité décrite par Luhmann (2006) constituent effectivement de prime abord un meilleur socle pour la confiance, mais ces éléments paraissent difficiles à construire en dehors de tout contexte comme prétend le faire l'algorithme avec la similarité informatique à l'autre. Le danger avec ces perspectives d'évolutions d'appariement « intelligent », c'est l'annihilation de l'humain au profit d'informations hétérogènes, potentiellement rapidement obsolètes. Selon les concepteurs, ces applications lèvent les freins à l'usage et accompagnent une construction facile de la confiance, mais ce serait oublier le processus décisionnel complexe à la fois cognitif mais aussi affectif, subjectif, que met en place un conducteur ou un passager lorsqu'il choisit de covoiturer. Ainsi, nous formulons quelques doutes sur l'appariement « intelligent » qui rationalise au maximum la construction de la confiance prétendue ainsi toujours optimale via ces applications. Si ces appariements intelligents, automatiques et invisibles venaient à se développer, c'est alors la confiance dans le système qui apparaîtrait primordiale (nous le discuterons au chapitre 13).

IV. Synthèse

Ce Chapitre 12 visait à identifier les difficultés d'usage rencontrées par les conducteurs et passagers du covoiturage planifié et dynamique, et à proposer des recommandations ergonomiques afin d'améliorer les pratiques. Des actions d'information, de formation ou de re-conception des services et des infrastructures ont été proposées. A notre connaissance, aucune étude ne regroupe des pistes de solutions concernant l'amélioration de toutes les phases d'un trajet partagé. Les actions d'information sont des actions de communication ciblées sur la définition, l'ouverture vers les différents modes de covoiturage, la présentation des dernières études menées en covoiturage. Elles peuvent aussi être véhiculées via un Booklet qui présente en détail le déploiement de trajet de confiance/de méfiance, en reprenant nos Chroniques d'Expériences Vécues construites en Chapitre 8. L'idée est d'illustrer les 7 phases du covoiturage et de montrer des exemples de vécus réels de conducteurs/passagers, afin de rassurer les non-usagers et les usagers des risques relationnels encourus et des moyens permettant d'y faire face. Une charte des droits et des devoirs collaborative, remplie par les usagers eux-mêmes permettrait de statuer sur les droits/devoirs les plus communément admis. Les actions de formation proposées sont ensuite un tutoriel vidéo, pour accompagner les nouveaux usagers dans la recherche d'un trajet notamment. Il présenterait différentes recherches de covoiturage, où chaque passager décrirait la manière dont il agit pour réserver son trajet et son conducteur. Si l'initiation et le consensus autour de certains topics sont parfois jugés délicats par les usagers, nous n'avons pas de solution optimale et il serait impensable de prescrire le type et la rythmicité des topics à engager. L'illustration des interactions les plus couramment observées/relatées dans le booklet serait une première forme de soutien aux usagers les plus hésitants. Enfin, les actions de re-conception imaginées sont nombreuses. Elles proposent l'ajout d'indices et de fonctions spécifiques sur la plateforme de covoiturage, l'amélioration des infrastructures urbaines destinées à accueillir et développer le covoiturage. Ces trois grands axes de recommandations peuvent très bien se combiner pour lever les freins identifiés. Nous conseillons donc la précision du cadre des pratiques et l'équipement des relations, mais nous laissons le pouvoir aux usagers de décider par eux-mêmes des types de voyages à partager.

PARTIE IV :
DISCUSSION GENERALE

Chapitre 13 : Apports de l'étude.

Ce chapitre est consacré aux apports de nos différentes études. Dans un premier temps, nous présentons les apports principaux de la thèse, qu'ils soient théoriques ou empiriques, et nous les confrontons aux travaux existants. Dans un second temps, nous synthétisons les apports méthodologiques de la thèse.

I. Apports théoriques et empiriques de l'étude

En 2015, les services de l'économie collaborative ont bonne presse. Ils rendent possible de nouveaux usages, de nouveaux rapports aux objets et aux autres. Pour les plus jeunes générations, davantage tournés vers une écologie post-capitaliste, « *l'accumulation n'a plus la même aura* » (Bauwens, 2015). Selon ce dernier, « *le désir de se réaliser et d'être « créatif* », dès lors que les besoins matériels sont plus ou moins satisfaits, remplace la tentation consumériste d'autrefois, confortant la maturation postmatérielle de nos sociétés ». Mais peut-on réellement généraliser ce constat ? Le nouvel essor des pratiques altermodales, du covoiturage en particulier, à travers l'exemple de BlaBlaCar ou d'autres start-up innovantes est certes remarquable. Mais pourquoi le covoiturage reste-t-il encore marginal et peine-t-il à se démocratiser dans toutes les populations et pour tous les types de trajets ? Ne nous manquait-il pas certains éléments de compréhension pour décrire de manière plus rigoureuse le processus d'appropriation¹³² de ces pratiques ? La thèse a proposé une investigation des usages réels et des expériences vécues des usagers de covoiturage planifié et dynamique entre inconnus. Nous avons observé de nombreux trajets de covoiturage, rencontré, écouté puis interviewé de nombreux usagers. L'objectif général était d'identifier les sources et la dynamique de construction des sentiments de confiance/méfiance inhérents à l'émergence de cette activité de mobilité sociale entre inconnus et de comprendre leur impact sur l'expérience vécue des usagers. La discussion des apports théoriques et empiriques sera structurée en 4 axes que nous développons ci-dessous.

1) Le covoiturage planifié : une activité de mobilité jugée risquée

1.1) Raisons et réticences des non-usagers à covoiturer

La première étude de la thèse offre un point d'entrée original sur le covoiturage, en interrogeant un premier panel de non-usagers du covoiturage (Chapitre 7). Ces derniers renseignent les différentes raisons de leur rejet de la pratique, allant des inconvénients d'ordre pratique (lourde organisation, nombre d'offres et de demandes), aux contraintes spécifiques liées au statut de conducteur ou de passager (perte de flexibilité, respect obligatoire des horaires), en passant par les représentations sociales fortes qui éloignent la possibilité de se projeter dans la pratique (réservé aux jeunes, bourgeois-bohèmes). Mais par un questionnement plus large sur les réticences perçues en covoiturage, les non-usagers ont évoqué plusieurs types de risques subjectifs (Saad, 1988). Notre acception du risque est élargie et nous ne retenons pas simplement les « *maxi-risques de type viol, dépôt en pleine forêt ou mort par étouffement* » (extrait d'un verbatim d'une passagère). A partir de Leplat (2003),

¹³² Selon Bobillier-Chaumont (2013), l'appropriation s'inscrit « *dans des processus de genèse instrumentale (Rabardel, 1995), conceptuelle (Pastré, 2005) et professionnelle (Béguin, 2007) permettant non seulement d'adapter l'outil aux pratiques des utilisateurs, mais également de développer l'activité de l'utilisateur et de créer les ressources de son action quotidienne* ». Le processus d'appropriation de la technologie est un processus que nous considérons dynamique et qui comprend les phases d'acceptabilité (*a priori*) et d'acceptation.

nous avons considéré comme « risquée » toute situation décrite ou sous-entendue comme telle, dès lors qu'un individu perçoit la possibilité ou la probabilité importante qu'un événement ou une situation aux conséquences négatives se concrétise dans le futur. Des risques relationnels (appréhensions de partager un moment avec un inconnu), sécuritaires (style de conduite) et liés au véhicule et au placement dans le véhicule ont été décrits par les non-usagers. Nous postulons que ces risques sont en partie responsables de l'inhibition de leur pratique. Les nier ou les confondre avec d'autres inconvénients plus généraux aurait conduit à la sous-estimation de la perception du caractère engageant de la pratique et de la relation entre inconnus.

1.2) Importants risques relationnels, organisationnels, sécuritaires et liés au véhicule perçus par les usagers

Contre toutes attentes, les usagers ont aussi exprimé de nombreux risques vécus en situation de covoiturage, que nous avons pu catégoriser et comptabiliser grâce aux trajets spécifiques décrits en entretiens d'explicitation (Chapitre 7). L'apport original de la thèse réside dans le fait que les risques exprimés par les usagers sont issus de récits de trajets réellement vécus. L'ancrage contextuel de chaque risque évoqué permet de renseigner les difficultés rencontrées tout au long du trajet. Les résultats montrent alors que tous les usagers interrogés perçoivent des risques relationnels. Nous précisons donc la « *peur générale de l'autre inconnu* » pointée par le CERTU (2008) et Biyot & al. (2010). Les usagers craignent le fait d'être confrontés à un coéquipier en décalage socio-cognitif (différences importantes d'attitudes, de langage, de motivations), ils ont peur de se faire agresser/voler par l'autre, que la composition de l'équipage ou les activités menées par chacun ne soient pas en adéquation avec leurs attentes relationnelles, que l'un des coéquipiers laisse un message négatif sur le profil en ligne, que le conducteur décide d'arrêter prématurément le trajet, que l'un des coéquipier soit alcoolisé ou drogué, ou enfin qu'il partage sans retenue ses conversations intimes. Les autres risques, toujours liés à la rencontre avec l'Autre Inconnu, sont d'ordre organisationnels (pour 48% des usagers mais on ne retrouve pas ce risque perçu chez les non-usagers qui ne projettent pas cette menace), sécuritaires (pour 40% des usagers) et enfin liés à l'état du véhicule et au placement proposé à l'intérieur (pour 28% des usagers). Les femmes et les passagers perçoivent plus de risques que les hommes et les conducteurs. Pour autant, les femmes passagères constituent la majorité des inscrits BlaBlaCar. Contrairement aux études de Kouabenan (2003) portant sur l'étude d'opérateurs professionnels, nous ne trouvons pas d'effet de l'âge ou de l'expertise sur le nombre de risques perçus. Nos résultats font ainsi la démonstration que dans cette décision de covoiturer, le nombre de risques perçus n'est pas le seul déterminant.

1.3) Le besoin de confiance pour faire face aux risques perçus

Finalement, de manière assez inattendue, pour les non-usagers comme pour les usagers interrogés, ce sont les risques relationnels et donc la relation avec l'autre inconnu qui posent le plus problème. Contrairement à ce qu'avancait l'étude BlaBlaCar & Maïf (2009), qui montrait que 20% des non-usagers percevaient un « *frein à ne pas connaître ses covoitureurs* » contre seulement 13% des usagers, nos résultats montrent au contraire que les usagers sont encore plus conscients des risques encourus que les non-usagers. Les différences méthodologiques qui nous séparent de cette étude (questionnaires *versus* entretiens d'explicitation) et l'évolution probable des risques perçus depuis 2009 peuvent expliquer cet écart. Toujours est-il que la résilience des usagers face aux risques perçus questionne.

Nous cherchons à recueillir les avantages et les motivations qui encouragent les usagers à covoiturer. Principalement d'ordre économique, ces motivations sont dites extrinsèques et à faible niveau d'auto-détermination (Pain & Cerclé, 2009). Elles semblent insuffisantes pour contrer seules les risques relatés par les interviewés qui en entretiennent, relatent d'autres moyens mobilisés pour faire face à ces risques. La confiance apparaît alors comme le point nodal de la pratique. Elle permet de réduire la complexité des situations à venir en rendant celui/celle qui l'exprime, indifférent face à certaines éventualités dommageables ou à certains événements possibles de l'environnement. Donc bien qu'ils aient énoncé une forte propension à covoiturer (68%), il est fort probable que les non-usagers ne soient pas passés à l'acte à cause d'un niveau de confiance¹³³ probablement insuffisant.

2) Processus de construction et dynamique de la confiance entre inconnus

2.1) Précisions de la confiance interpersonnelle entre inconnus

Pour faire face à l'incertitude (Quéré, 2001) et aux risques perçus des individus, le sentiment de confiance contribue à réduire la complexité de la situation (Luhmann, 2006). Cette confiance revêt plusieurs formes et particularités, la littérature sur la confiance est abondante mais pour caractériser les mécanismes de construction et la dynamique des sentiments ressentis lors de situations d'usage entre inconnus, des précisions théoriques, illustrées par nos données empiriques ont été nécessaires. La confiance interpersonnelle nous intéresse particulièrement, dans sa capacité à lier deux ou plusieurs individus qui se reposent mutuellement sur la qualité de leur relation, organisation, sécurité, véhicule afin d'en éviter les risques perçus. L'originalité de la thèse réside dans la définition et la mobilisation de différents types de confiance interpersonnelle qui permettent l'analyse plus approfondie de ses manifestations concrètes en situation d'interactions. Nos analyses empiriques ont nécessité que l'on différencie deux formes de confiance impliquées dans les relations entre covoitureurs inconnus : la confiance directe et indirecte (que nous avons également nommé « confiance-confort »). La confiance directe est celle qui est explicitement manifestée par les interviewés et la confiance indirecte est celle qui est sous-entendue ou implicite et qui participe à la construction de la confiance. Ces deux formes de confiance peuvent être exprimées et ressenties lors de relations présentes en face-à-face ou bien lors de relations médiées, lorsque les usagers utilisent les plateformes de covoiturage en ligne. A la suite de Chaulet (2007), on parle alors de « confiance médiatisée » (vs confiance concrète). Selon les bases sur lesquelles elle repose, la confiance revêt également différentes formes. Elle peut être « décidée » (Luhmann, 2006) dans le cas où l'individu a peu de connaissances sur l'autre, « assurée » dans le cas d'un accès à des connaissances sur l'autre ou à la formulation de prédictions. Dans notre cas, c'est la confiance assurée qui prévaut puisque les usagers de covoiturage planifié et dynamique ont toujours un accès à un minimum d'informations sur l'autre et sur le trajet. Dans le cas spécifique du covoiturage Djump, la confiance est aussi dite catégorielle, puisqu'elle est établie par un individu qui se réfère à l'appartenance d'un autre inconnu à une communauté bien identifiée (Quéré, 2001). Dans une situation donnée, ces formes de confiance peuvent se manifester de façon parallèle (par exemple, la confiance directe peut être également médiatisée ou catégorielle) ou de façon successive (par exemple, dans une expérience vécue, les micro-événements peuvent être de l'ordre de la confiance directe puis confiance indirecte). A notre connaissance, pour la première fois, nos études réalisées en milieu écologique ont permis d'éprouver la combinaison de ces anciennes et plus nouvelles définitions de la confiance.

¹³³ Par précaution, nous ne spécifions pas l'objet de confiance qui fait défaut chez les non-usagers. En effet, la confiance en soi, la confiance interpersonnelle, la confiance institutionnelle ou la confiance dans le service peuvent tous être combinés dans l'origine d'une difficulté du passage à l'acte de covoiturer.

2.2) Autres formes de confiance

Notre attention était principalement tournée vers l'analyse de la confiance interpersonnelle. Mais à travers les entretiens resituant, les autres formes imbriquées de la confiance (en soi, institutionnelle et dans le service) ont été indirectement étudiées. Selon le déroulement de chacune de leurs expériences vécues, les usagers pouvaient décrire, à plusieurs instants précis de leur trajet, l'évolution de leur sentiment d'efficacité personnelle (Bandura, 1997, p. 3) et donc de leur confiance en soi¹³⁴, que nous pouvions qualifier lorsqu'elle impactait l'activité et les interactions de covoiturage observées (par exemple : une passagère méfiante par rapport à l'attitude de son conducteur se rassure en se rappelant ses 10 années de judo). Plus rarement conscientisées, la confiance institutionnelle, fondée dans BlaBlaCar et la confiance dans son service en ligne, ont permis d'expliquer la pérennisation de certaines pratiques.

2.3) Sources de la confiance interpersonnelle entre inconnus

2.3.1) Information, engagement, évaluation

Nous avons vu que la confiance interpersonnelle entre inconnus nécessite une certaine base d'informations. Si la familiarité n'est pas nécessaire à l'établissement de la confiance, nous rejetons l'idée d'une confiance aveugle, plus proche de la notion de foi, d'engagement et d'évaluation. Nos résultats montrent que l'information recueillie sur l'autre, peut-être d'ordre cognitif et/ou affectif (McAllister, 1995), qu'elle est observée, interprétée et évaluée en amont puis tout au long du voyage entre inconnus. L'engagement¹³⁵ manifesté dans la relation doit être réciproque mais il est difficile d'exiger ce rapport. Alors l'évaluation itérative des informations sur l'autre et la multiplication des « épreuves » (tests de confiance) permettent enfin l'expression d'un sentiment de confiance (Chaulet, 2007). L'un des apports de la thèse est de parvenir à éclairer les divers mécanismes psychologiques à l'origine de cette construction progressive de la confiance.

2.3.2) Evaluation des qualités de l'autre à travers 6 piliers de la confiance

La majorité des études portant sur la confiance se base sur les apports de Mayer & al. (1995) qui identifient les capacités, l'intégrité et la bienveillance comme les 3 piliers fondamentaux de la confiance. Sans s'en détacher, nous nous sommes plutôt appuyés sur le modèle des 5 piliers de la confiance de Shockley-Zalaback & al. (2011), plus précis, repris par Karsenty (2010, 2011) ou encore Barcellini & al. (2013) en psychologie ergonomique. A partir de l'analyse approfondie de 84 expériences vécues de confiance, de méfiance et mixtes, décrites par les usagers puis grâce à la modélisation de Chroniques d'Expériences Vécues, nous avons comptabilisé les sources de confiance les plus fréquemment citées et nous avons observé les risques perçus ainsi diminués.

Six piliers de la confiance propres au covoiturage ont été identifiés. En situation d'incertitude ou de risques perçus, les qualités de l'autre sont évaluées à travers : 1) son niveau de tact relationnel

¹³⁴ L'étude plus approfondie du niveau de confiance en soi relève plutôt de la psychologie clinique.

¹³⁵ Au sens de Thevenot (2007), l'engagement désigne globalement : « une promesse formalisée par une parole donnée qui scelle la confiance ». Elle renvoie à : a) un investissement distingué selon son inégale portée (pour une cause commune, un projet individuel, ou encore un attachement personnel) ; b) une quête d'un bien capital en ce qu'il maintient la personne dans une certaine assurance ; c) une dépendance de ce bien à l'égard de dispositions appropriées de l'environnement et de la personne requises pour éprouver ce bien en réalité ; d) une promesse reconnue dans ses deux faces, celle de la clôture quiète qui repose en confiance et celle de l'ouverture inquiète éprouvée dans le doute.

(d'ouverture et d'engagement), 2) sa bienveillance, 3) ses compétences de conduite, 4) sa fiabilité, 5) l'identification possible à l'autre, 6) sa franchise et son honnêteté. La première dimension « tact relationnel » a été rajoutée au modèle de Shockley-Zalaback & al. (2011) car en covoiturage et entre inconnus, de nombreuses inférences (positives ou négatives) sont tirées d'un excès ou d'un défaut de tact, d'ouverture et d'engagement envers l'autre. Par ouverture et engagement vers l'autre, nous entendons une apparence/attitude physique positive (Krumhuber & al., 2007), la disposition et l'implication dans des discussions jugées plaisantes (Righetti & Finkenauer, 2011). Les discussions, le partage de blagues, de chants, les signes non-verbaux de convivialité, les sourires sont appréciés et gages de confiance s'ils interviennent dans un contexte propice au partage et qu'ils sont délivrés selon le « juste dosage ». La fragilité de la confiance (Feng & al., 2004) tient à cet ajustement subtil implicitement exigé par les coéquipiers inconnus.

L'évaluation positive d'un ou de plusieurs piliers de la confiance (selon les attentes formulées par l'usager et selon ses risques perçus) permet une construction de la confiance alors que l'évaluation négative d'un ou de plusieurs piliers de la confiance maintient les incertitudes et les risques perçus. Un sentiment de méfiance se développe, freinant et contraignant la suite de l'expérience. Le plus souvent, les usagers déplorent un manque ou un excès de tact relationnel, c'est-à-dire une attitude peu avenante, une absence de discussion (même lors du temps conventionnel des salutations) ou à l'inverse, une insistance particulière pour converser sur des sujets trop intimes. L'absence de règle et de repère pour anticiper précisément le niveau de tact relationnel ou la bienveillance de l'autre, contraint les usagers à s'ajuster dans l'action pour établir progressivement la relation de confiance souhaitée.

D'autres situations entre inconnus posent cette question de la confiance interpersonnelle, nous pensons notamment à toutes les activités quotidiennes issues de l'économie du partage, aux nouvelles situations de management par projet (souvent organisées à distance) qui invitent plusieurs opérateurs inconnus à coopérer, mais aussi plus généralement à toutes les situations de travail collectif entre inconnus (ou intégrant de nouveaux opérateurs). Dans la mesure où ces situations entraînent des incertitudes et des risques relationnels, le modèle des 6 piliers de la confiance nous semble toujours pertinent. D'autres dimensions seraient peut-être à ajouter/ôter selon les informations que chacun possède (ou non) sur l'autre et selon les attentes formulées en situation. Si le collectif de travail est constitué autour d'un fort esprit communautaire, comme dans le cas de Djump que nous discutons plus loin, il se peut en revanche que les piliers de confiance soient plus rapidement évalués, au profit d'une confiance prioritairement placée dans la fiabilité de l'institution par exemple.

2.4) Construction progressive de la confiance à partir de la phase de recherche en ligne

2.4.1) Sept phases du covoiturage

Les entretiens approfondis et les observations participantes ont permis d'identifier la structure typique d'un trajet en covoiturage (Chapitre 8). Sept phases ont été distinguées : la phase 1 de « recherche en ligne d'un trajet et d'un conducteur », la phase 2 de « recherche du lieu de rendez-vous et de l'équipage », la phase 3 de « première rencontre et interaction entre coéquipiers », la phase 4 de « première partie de trajet », la phase 5 de « pause », la phase 6 de « seconde partie de trajet », et enfin la phase 7 de « dépose, salutations, post-trajet ». Ce découpage séquentiel de l'expérience vécue permet d'observer plus finement le processus de construction des sentiments de confiance/méfiance.

2.4.2) Phase 1 de recherche en ligne et construction de la confiance médiatisée

La première phase de recherche en ligne d'un trajet et d'un conducteur est apparue comme l'un des moments cruciaux pour la construction de la confiance des usagers interrogés (Chapitre 9). A partir d'enregistrements de l'activité de recherche en ligne d'un panel de passagers BlaBlaCar et d'entretiens d'auto-confrontation « explicites », nous sommes parvenus à renseigner les divers indices observés en ligne, la dynamique de recherche associée et les liens existants avec les risques perçus en amont du trajet. Par un important travail d'observation, de priorisation et de sélection, les passagers passent en revue une moyenne de 8 offres de trajet, 27 indices organisationnels (lieu de départ, horaire, véhicule, etc.) et relationnels (photo, prénom, avis en ligne, etc.), sur un temps médian de 15 minutes. Les indices relationnels et en particulier, la photo et les avis en ligne sont étudiés avec attention. Ils donnent lieu à de multiples projections, engendrent diverses émotions et sont capables d'orienter positivement ou négativement la décision de retenir une offre et un conducteur. Après une évaluation intuitive ou analytique des indices en ligne, le traitement de chacun d'entre eux se fait de manière immédiate ou différée, selon les pensées, émotions et sensations exprimées à ce moment. Certains usagers effectuent plusieurs allers-retours, relectures, pour statuer leur choix final, ce qui confère à cette première phase le statut de véritable activité décisionnelle cognitivo-affective.

Nous avons identifié trois patterns de recherche (« rapide et direct », « moyen, peu hésitant », « long et hésitant ») pour rendre compte des différences entre le temps de recherche, le type de risques perçus et d'indices observés, le nombre d'allers-retours et d'hésitations. Le profil de l'individu (par exemple : novice, perçoit de nombreux risques) mais aussi le contexte de trajet (par exemple : avec impératifs horaires et attentes relationnelles spécifiques) peuvent accroître la prudence des passagers et le temps de recherche alloué à leur choix de conducteur.

Suite à Chaulet (2007), nous contribuons à montrer que sur internet, la construction de la confiance s'observe à travers l'alternance de sauts dans l'inconnu et de calculs toujours limités. Face à la nouvelle ontophanie de ce monde engageant, qu'il soit numérique ou non, l'individu doit modeler son apprentissage perceptif (Vial, 2013), une sorte de phénoménologie créative qui est le résultat d'un processus de fabrication de sens. Ce résultat contredit le constat plutôt simple posé par le modèle « DREAMS¹³⁶ » de BlaBlaCar qui promet garantir le « *covoiturage confiance* » par la mise à disposition de différents indices. Si ceux-ci s'avèrent importants dans l'activité décisionnelle, nous l'avons vu, l'observation de ces indices est inégale selon les usagers et chacun se construit un sens spécifique sur l'indice en question. Le système d'avis en ligne, aujourd'hui quasi-systématiquement instauré sur les plateformes collaboratives entre particuliers, est jugé peu fiable par les usagers BlaBlaCar interrogés. Les usagers expliquent en entretien l'autocensure infligée après une mauvaise expérience de covoiturage du fait de la peur des représailles des conducteurs et de la peur de s'afficher à la communauté comme un passager exigeant. Par expérience, les usagers sont conscients de la sous-représentation de ces avis négatifs et développent des grilles de lecture spécifiques pour déceler parmi les avis positifs, les expériences risquées. Initialement, les avis étaient censés fournir un « *système de contrôle mutuel* » (Tincq, 2015) faisant de la plateforme en ligne un simulacre de confiance, sorte de panopticon, où tous et chacun se surveillent, se notent et se recommandent. Mais confiance et contrôle sont antinomiques (Quéré, 2008, in Lahire & Rosental, 2008) alors l'appropriation du système par les usagers a permis de modeler ce système de contrôle explicite en système de conseil implicite. L'étude de cette phase 1 montre que l'outil internet facilite les appariements entre inconnus. On pourrait presque croire que les composantes de la « sociabilité », qui s'équipe et semble se rationaliser progressivement, conduirait au « risque zéro ». Mais notre étude montre au contraire que la relation ne

¹³⁶ Exposé au Chapitre 1.

pourra jamais être totalement garantie. Plusieurs exemples de « mauvaises surprises » en témoignent, où après avoir fondé une « confiance médiatisée » en l'autre, les passagers peuvent être déçus de leur choix en ligne.

La construction de toute relation médiée nécessite la mise en place d'épreuves qui permettent de tester le bien-fondé de la progression de la relation et de l'engagement envers son partenaire. Comme l'écrivent Guillaume et Uhalde (2003), « *la notion d'épreuve renvoie à une définition procédurale et expérientielle de la confiance* ». Elle souligne le caractère interactionniste du jugement de confiance. Elle fait l'objet d'une évaluation continue au fil des nouvelles expériences. Il s'agit d'une relation construite par les acteurs en raison de l'efficacité et du sens qu'elle confère à leur action. En conséquence, la confiance se gère plus ou moins consciemment et volontairement, elle demande des signes de fiabilité et des efforts, des engagements (Koenig, 1999), que les usagers peuvent obtenir en partie dans la relation en présentielle. Comme le souligne Lombard (2007) : « *la co-présence par écrans interposés, si elle est bien "réelle", et permet de vrais échanges, dans lesquels les émotions et bien des aspects de la vie humaine ont leur place, ne donne pas pour autant l'essentiel de ce qui constitue une présence authentique (corps et âme) d'une personne à une autre* ». La confiance interpersonnelle en face-à-face ne repose plus sur les mêmes « prises » que la confiance « médiatisée », l'incertitude concernant le contexte et les interactions à venir, sont d'ailleurs à l'origine de sa dynamique.

2.5) Dynamique de la confiance et impact sur la pérennité de la pratique

2.5.1) Des expériences vécues composites

De nombreux auteurs reconnaissent comme nous le caractère dynamique du sentiment de confiance. Rousseau et al. (1998) ou encore Olivier & Montgomery (2001) attirent l'attention sur le fait que la confiance change au cours du temps, se développe, se construit, mais peut disparaître et réapparaître dans les relations. Mais rares sont ceux qui ont illustré comment, dans la relation entre inconnus, lorsque le degré de connaissance interpersonnelle est faible, la confiance s'établit et varie concrètement tout au long de l'expérience. Les Chroniques d'Expériences Vécues de confiance ou de méfiance confirment ce caractère dynamique mais aussi fragile (Rempel & al., 1985, Feng & al., 2004), réversible et non-linéaire (Ramantsoa & Reitter, 2012) de la confiance. Par exemple, l'un de nos résultats souligne que les trajets jugés de confiance contiennent certes une base de 77% de micro-événements de confiance, mais aussi 15% de micro-événements mixtes et 8% de micro-événements de méfiance. Le cas non-isolé de la passagère Maïwenn (exposé au Chapitre 8) présentait d'importantes variations des sentiments de confiance/méfiance. Pour rappel, elle relatait le moment de la pause, imposée au dernier moment et sans négociation par sa conductrice. Après un moment à se sentir confiante, à partager des confidences sur leurs vies respectives, l'instauration de cette pause est apparue comme une rupture brutale dans l'expérience de Maïwenn. Elle a été déstabilisée et s'est méfiée des intentions de sa conductrice, de sa franchise et de son honnêteté sur la fin de trajet. Les micro-événements étudiés sont donc tous importants, puisqu'ils constituent autant de moments susceptibles de faire basculer le flux de confiance/méfiance.

2.5.2) Moments clés dans la construction du sentiment de confiance

S'il est toujours plus facile de déconstruire que de construire la confiance, nous avons observé que certains moments du trajet devaient être particulièrement préservés. C'est le cas de la phase 1 : un sentiment de méfiance éprouvé à l'issue de la réservation en ligne est difficile à déconstruire dans la suite du trajet. La fin du trajet, phase 7 oriente également le jugement final de l'usager, des micro-

événements de confiance peuvent atténuer la perception de méfiance apparue plus tôt dans le trajet. A cause des combinaisons infinies des sentiments de confiance/méfiance qui peuvent intervenir en situation et par les différentes appréciations possibles des usagers, il reste quasi-impossible d'anticiper la positivité ou la négativité d'une expérience. L'impact de ces sentiments sur la pérennité des pratiques est néanmoins important. Par exemple, dans notre panel, 5% des usagers ont stoppé le covoiturage suite à la réalisation de plusieurs trajets de méfiance, craintifs à l'idée de toujours rencontrer de nouveaux inconnus, lassés par la dimension relationnelle jugée répétitive ou trop engageante.

2.5.3) La confiance à l'épreuve des phénomènes interactionnels

Pour Bastenier (2010, p.1), « *toujours l'action humaine doit établir et assurer [l]a permanence* » de la confiance. L'étude 4 (Chapitre 10) montre que ce sont plus précisément les interactions et conversations en covoiturage, par leur forme et dynamique spécifiques, qui participent à la construction et déconstruction de la confiance interpersonnelle. Quatre phénomènes ont été identifiés. Grâce à la combinaison méthodologique d'analyse conversationnelle et d'entretiens d'auto-confrontation « explicatifs », ils offrent un regard original sur le cœur de la relation en train de se faire en covoiturage. Le premier phénomène renvoie à la difficulté de se trouver et de s'identifier entre inconnus. Il souligne la place importante du maintien du lien entre les coéquipiers, par le biais d'un usage désormais indispensable du téléphone portable. Le premier contact téléphonique et le guidage associé peuvent s'avérer bienveillants ou au contraire inquiétants. Le second phénomène montre que les passagers attendent un cadrage organisationnel et relationnel « justement dosé » de la part des conducteurs afin de diminuer leurs incertitudes durant le trajet. Les conducteurs ne sont pas formés à cette posture de prescripteur ou guide de l'activité et ne connaissent pas toujours les attentes implicites des passagers. Tout au long du trajet, y compris dans l'initiation et le déroulement des conversations, les passagers ont tendance à suivre les topics du conducteur (troisième phénomène). Par expérience, les usagers réservent l'échange de certains topics (plus intimes) à certains moments du trajet (fin du trajet). Bien qu'il n'y ait pas de consensus parfait sur ce qui constitue forcément un « *safe topic* » entre inconnus, l'institutionnalisation du covoiturage se remarque à travers la ritualisation de la chronicité des conversations généralement abordées par les interviewés. Le quatrième phénomène montre que la préservation d'un collectif sans heurt jusqu'à la fin du trajet est rendu possible grâce à la co-construction et à la négociation de certaines règles. Le placement dans le véhicule, le moment de la pause ou certaines conversations nécessitent l'affichage habile des préférences ou bien le masquage de certaines émotions pour parvenir à préserver la face de l'autre (Goffman, 1974). La difficulté de stabilisation de la confiance réside en partie dans la mise en place subtile de la relation interpersonnelle qui nécessite que chacun s'ajuste aux attentes et préférences implicites de l'autre. Ces attentes lorsqu'elles divergent fortement et opposent des usages « conviviaux » aux usages « commodifiés » peuvent générer des tensions.

2.6) Schéma de la confiance interpersonnelle entre inconnus et effet d'une évolution possible des mœurs

La question de la confiance se trouve de plus en plus au cœur des préoccupations des organisateurs d'activités issues de l'économie collaborative ou de nouvelles formes de travail entre inconnus, nous proposons un schéma récapitulatif faisant suite à nos études, voué à être enrichi par de futurs travaux (Figure 13).

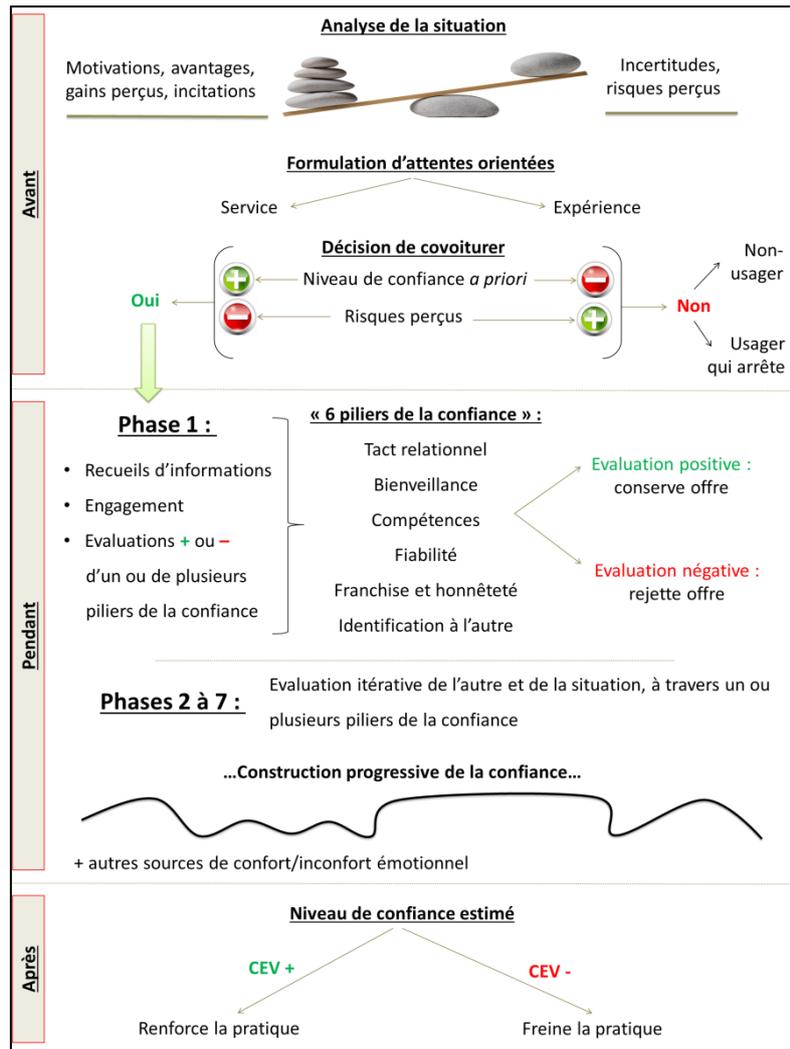


Figure 13. Schéma récapitulatif de la confiance interpersonnelle entre covoitureurs inconnus.

Ces résultats épinglent l'image édulcorée du covoiturage souvent véhiculée par les médias, car même s'ils existent, les avantages de convivialité et de solidarité permis par la pratique (BlaBlaCar & Maïf, 2009, Corrêa & Viegas, 2011, Richard, 2011, Barthès, 2009, Vincent, 2008) ne sont pas toujours garantis. Savoir se laisser surprendre et s'engager dans des relations qui n'étaient pas forcément attendues ou prévues semble être une nouvelle capacité à détenir dans le cadre de tels dispositifs de mise en relation. De plus en plus d'activités et de services médiés sont désormais partagés entre inconnus, nous faisons l'hypothèse qu'une démocratisation de ces services encouragera les usagers à tester les systèmes et à développer les moyens pour faire face aux risques perçus. Nos résultats obtenus auprès des non-usagers et des usagers du covoiturage planifié montrent qu'avec la pratique, le nombre de risques perçus ne diminue pas, mais qu'effectivement, les usagers se sont « équipés » de différents moyens pour y faire face.

3) Le cas particulier du Covoiturage dynamique

3.1) Une autre vision du covoiturage : facilitateur de rencontres

L'un des apports de la thèse est de renseigner pour la première fois les particularités d'usages et d'expériences vécues d'usagers du covoiturage dynamique, membres du service Djump (Chapitre 11).

Les communautés aux masses critiques suffisantes et pérennes sont rares et l'interrogation d'un panel d'utilisateurs diversifié s'est avérée délicate. L'originalité de l'étude est d'avoir pu comparer les résultats issus des études BlaBlaCar aux résultats de l'étude Djump. Nous montrons que les utilisateurs Djump constituent une population très attirée par les nouvelles formes de mobilité connectées géolocalisées. Leur connaissance du marché du covoiturage dynamique est aigüe et leur rejet du covoiturage planifié affirmé, la pratique étant jugée trop « *risquée et engageante* ». Les deux services sont donc utilisés indépendamment et contrairement à ce qu'avancait le CERTU (2013), l'attrait vers la mobilité partagée ne suffit pas à persuader un utilisateur BlaBlaCar à covoiturer sur un court trajet Djump et vice-versa. Les motivations des utilisateurs sont importantes, principalement relationnelles et donc intrinsèques, à haut niveau d'auto-détermination. Djump est décrit comme un « *facilitateur de rencontres* » qui permet aux conducteurs et aux passagers de se constituer un important réseau d'amis. Les conducteurs se mettent à disposition des passagers le temps d'une soirée, pour faciliter la mobilité urbaine et partager leur frais de déplacement. Djump encourage les membres à cultiver une ambiance conviviale et solidaire.

En amont du premier trajet, quelques risques, majoritairement organisationnels sont perçus. Dès le trajet, les utilisateurs disent avoir réglé toutes leurs interrogations et hésitations. Avec surprise, nous découvrons donc que ces utilisateurs qui refusent de covoiturer avec BlaBlaCar pour des risques relationnels perçus, acceptent ici de covoiturer en temps réel avec n'importe quel autre inconnu Djump, automatiquement sélectionné en fonction de leur géolocalisation, sans même recourir à cette phase 1 de recherche en ligne, jugée si cruciale pour les utilisateurs du covoiturage planifié.

3.2) Nouveaux facteurs de réassurance et impact sur la stabilité de la confiance

Trois nouveaux facteurs de réassurance ont été identifiés. Citons tout d'abord le contexte d'usage restreint des trajets (toujours courts, réalisés en milieu urbain) et les divers indicateurs visuels (envoi automatique de SMS, position GPS actualisée, chapeau sur le toit du véhicule et warnings) qui permettent aux utilisateurs un suivi précis temps réel de l'autre inconnu. Les risques organisationnels sont ainsi particulièrement diminués. Ensuite, il est un autre facteur de réassurance, instauré et activement maintenu par les membres fondateurs de Djump : l'esprit communautaire. Ce dernier facilite grandement le pouvoir d'identification à l'autre (l'un des 6 piliers de la confiance exposé précédemment) entre membres inconnus et accélère le partage d'une même culture modale locale (Bruner, 1991). Si les utilisateurs n'en témoignent pas directement, plusieurs indices issus des entretiens d'explicitation et des observations participantes montrent que les membres inscrits surmontent les premiers risques perçus via l'établissement d'une « confiance catégorielle » (Quéré, 2001) où chacun sait qu'il sera accepté puis compris par l'autre « qui lui ressemble ». Pour faciliter ce sentiment d'appartenance à la même communauté, Djump multiplie les moyens : ils définissent des règles d'inscription strictes pour les conducteurs, forment les conducteurs aux différentes situations de covoiturage prochainement rencontrées, délivrent un message de convivialité fort aux conducteurs et aux passagers via les réseaux sociaux, organisent des événements fédérateurs (réunions, « apéro ») pour tous les membres ou futurs membres.

3.3) Appropriation différenciée des droits et des devoirs mais stabilité de la confiance

La multiplication des récits d'expériences positifs et la satisfaction des utilisateurs auraient pu nous faire croire à une vision homogène et à une appropriation similaire des règles du service par tous les

usagers. Mais cette étude met en évidence plusieurs divergences intéressantes entre ce qui est prescrit par Djump et ce qui est réellement attendu par les conducteurs/passagers, autour de la notion de « suggestion de donation » affichée sur le smartphone à la fin de la course par exemple. Littéralement, il est suggéré de partager ses frais de transport mais il est autorisé de s'en remettre au don de service du conducteur. Cette expression scelle la tension qui existe parfois entre la solidarité et l'entraide vivement encouragées par Djump, et le paiement de la course systématiquement exigé par les conducteurs¹³⁷. En théorie, le passager sait qu'il peut demander de bénéficier du don d'un conducteur qui l'amène à destination, c'est d'ailleurs un « pouvoir sur l'autre » qu'il aime à rappeler en entretien. Mais au sens de Mauss (1923), ce don le place aussi dans l'obligation de « rendre » le service délivré en créant un état de dépendance entre les 2 usagers. Avec Djump, les usagers ne peuvent pas choisir leur conducteur, le « rendu de service » est donc illusoire. En pratique, le service propose un prix que le passager accepte (ou augmente) dans la plupart des cas pour satisfaire son image de bon passager et contenter le conducteur. Ici, ce n'est donc pas non plus la familiarité qui permet de construire et de gagner la confiance de l'autre mais plutôt savoir que l'on peut être « familiers » ensemble (négociations et topics informels facilités). Les membres de la communauté restent confiants les uns envers les autres, sans qu'il y ait de variations importantes comme dans le cas de BlaBlaCar. On peut alors conclure sur le fait que cette appropriation stratégique et sélective des droits et devoirs des usagers participent au développement et au maintien de leur engagement respectif dans la communauté.

4) Quelles recommandations pour le covoiturage de demain ?

Quatre études successives ont exposé comment, des risques perçus aux processus de construction de la confiance, les usagers vivent leur expérience de covoiturage planifié et dynamique entre inconnus. La thèse principale consiste à dire que le covoiturage planifié entre inconnus est une activité sociale exigeante et perçue comme risquée. Elle repose sur un cadre de pratique et des règles à la fois implicites et variables qui rendent délicat mais nécessaire le processus de construction de la confiance interpersonnelle. Le covoiturage de demain devra impérativement faciliter ce changement de la relation à l'Autre et le processus de construction de la confiance qui l'accompagne. Le Chapitre 12 visait à fournir différentes recommandations pour l'amélioration des pratiques de covoiturage planifié et dynamique observées. A notre connaissance, c'est la première fois qu'une étude propose des préconisations pour toutes les phases du covoiturage identifiées comme problématiques. Nous avons précisé des améliorations de type : actions d'information (booklet, charte), actions de formations (tutoriel vidéo) et actions de re-conception (ajout d'indices et de fonctions). Les préconisations identifiées dans l'étude 5 peuvent aussi bien s'appliquer au covoiturage planifié qu'au covoiturage dynamique, de longue ou de courte distance, ponctuel ou pendulaire. D'ailleurs, le futur système de covoiturage devrait plutôt combiner l'accès à ces différentes fonctions (planifié, dynamique ; avec un calendrier pour le pendulaire) afin de mutualiser les offres et de diminuer la charge cognitive des usagers lors de leur recherche de différents modes de covoiturage. Ajoutons que le système pourrait aussi intégrer une fonction « Slug avec partage de frais » lorsque dans certains cas, les besoins de

¹³⁷ Lorsque le gain financier est l'unique motivation des conducteurs, le risque encouru pour la communauté et les conducteurs est double : 1) la dénaturation de la relation d'entraide entre un conducteur et un passager ; 2) la transformation des conducteurs d'une communauté d'entraide en travailleurs indépendants cherchant à rentabiliser leurs trajets. Les plateformes d'intermédiation deviendraient alors organisatrices de travail dissimulé de conducteurs non-professionnels (voir le phénomène d'Uberisation traité par exemple par Antonio Casilli, <http://www.usine-digitale.fr/article/le-numerique-revolutionne-le-travail-et-voila-pourquoi-vous-devez-vous-en-soucier.N321662>). Dans le cas de Djump, pour éviter que les conducteurs soient stimulés ou découragés par le gain financier obtenu suite à la course, la suggestion de donation s'affiche uniquement sur l'écran du passager. Le conducteur ne saura qu'un jour plus tard, les frais de transport effectivement partagés par ses passagers.

covoiturage sont très ponctuels, sur certains axes difficiles et que le service de covoiturage peut être rudimentaire et jouer une simple fonction de partage de frais en ligne entre plusieurs coéquipiers (en offrant aux conducteurs des avantages de types « lignes réservées »). Les conducteurs, dès lors qu'ils n'ont pas de détour à réaliser, s'arrêtent aux points d'affluence connus des passagers et acceptent (ou non) de covoiturer avec plusieurs d'entre eux. Pour de courts trajets, comme dans le cas de Djump, les risques perçus et les attentes seraient moins importantes que pour de longs trajets, mais il sera toujours nécessaire que chacun affiche son appartenance à la communauté générale de covoiturage. Les règles de partage (notamment sur le niveau d'interaction souhaité) peuvent être laissées à disposition du conducteur.

Pour accompagner les usagers dans leur passage à l'acte de covoiturer ou maintenir les usagers à utiliser la plateforme, d'autres facilitateurs plus généraux devront être proposés. Nous pensons entre autres : à l'aménagement d'infrastructures facilitant le stationnement pour les conducteurs et l'appariement entre coéquipiers, à un accès gratuit aux péages, à une utilisation des voies réservées, à une disponibilité de place de parking, à des bons cadeaux, ou encore à l'organisation de challenges.

D'une manière générale, les pistes de recommandations envisagées pour faciliter cette activité collective posent question : doit-on privilégier avant tout la transformation du numérique et des plateformes pour améliorer les pratiques ? Doit-on privilégier la transformation des modalités des relations entre coéquipiers, en prescrivant l'activité pour limiter les espaces d'incertitudes ? Nous pensons plutôt qu'il faille privilégier une combinaison de ces deux pistes, et proposer l'ouverture d'espaces de discussion et de co-création des normes et valeurs acceptables pour tous, nécessaires à la préservation des capacités de chacun dans l'usage de ces nouveaux services connectés. A un niveau plus « macro », notre étude permet effectivement de faire dialoguer les concepteurs, les utilisateurs finaux et les designers, afin de considérer la dimension hybride de ces nouvelles expériences au monde, entre l'« être et l'écran » (Vial, 2013).

Finalement, à travers l'identification de ces différentes pistes d'amélioration, le covoiturage devient une pratique de mobilité alternative sérieuse, qui peut jouer son rôle de chaînon manquant dans de nombreux contextes d'usage péri-urbains ou urbains déficitaires. Le covoiturage peut se targuer d'un avantage rare dans le domaine de la mobilité : celui de pouvoir s'adapter aux besoins des usagers.

II. Apports méthodologiques : complémentarité des données et des méthodes

Différentes méthodes de recueil et d'analyse de données ont permis de répondre à nos questionnements. Les données étaient à la fois extrinsèques situées (films de l'activité, observations participantes), intrinsèques non-situées (entretiens semi-directifs) et intrinsèques situés (entretiens d'explicitation, d'auto-confrontation). La triangulation des données et des méthodes a permis de saisir l'organisation locale du covoiturage, les expériences vécues par les usagers et les processus de construction de confiance/méfiance déployés en contexte.

1) Accès à l'organisation locale du covoiturage : observations participantes, films de l'activité

Pour accéder à l'organisation locale du covoiturage planifié et dynamique, plusieurs méthodes visant à recueillir le point de vue extrinsèque et intrinsèque situés ont été combinées.

Au début de chacune de nos études BlaBlaCar ou Djump, nous avons mené des observations participantes en « observateur masqué immergé » dans des trajets de covoiturage réservés sur les plateformes. Les choix des trajets et des conducteurs étaient à chaque fois volontairement hétéroclites, l'objectif était de rencontrer toutes configurations de trajet et de relations. Nous anticipions à ce moment, le biais éventuel d'une surreprésentation des participants « très sociaux » volontaires pour la passation d'entretiens. Elles ont permis une première compréhension et description détaillée des différentes séquences d'activité du covoiturage. Par une analyse de contenus des grilles d'observation remplies surtout post-trajet, nous avons identifié 7 séquences typiques de covoiturage pour BlaBlaCar et 5 séquences typiques pour Djump. L'activité de covoiturage qui se déploie parfois sur plusieurs heures peut ainsi être plus facilement appréhendée, les focus et comparaisons de certaines séquences sont également possibles. Réalisés en amont des entretiens, ces observations participantes permettent d'accéder aux activités individuelles et collectives des coéquipiers en présence. Enfin, les observations participantes ont été utiles dans le travail de compréhension de l'esprit communautaire plus marqué chez Djump. Nous avons en effet pu intégrer des réunions collectives de conducteurs ou des événements festifs type « Apéro Djump » réservés aux membres inscrits de la communauté pour y comprendre les règles prescrites et transmises par Djump.

Pour renseigner plus précisément l'organisation de certaines séquences d'activités, nous avons recouru aux recueils de vidéo filmées en point de vue extrinsèque (Camtasia) ou intrinsèque situé (lunettes caméra). Pour la phase 1 du covoiturage, qui consiste à déposer/rechercher un trajet et un conducteur sur la plateforme de réservation, nous avons équipé les participants du logiciel Camtasia, capable d'enregistrer la dynamique de l'activité menée sur le site internet. L'installation de ce logiciel et la formation rapide de chaque participant ont permis un accès intéressant au squelette et à la dynamique des actions entreprises lors de cette phase 1 du covoiturage. Le recours à l'outil vidéo a aussi permis de rendre compte de l'éclatement temporel de l'engagement associé à cette activité. Pour les autres phases du trajet, notamment celles où les interactions entre coéquipiers sont nombreuses (phases 2, 3, 4, 6, 7), un recueil spécifique a été mis en place, visant à recueillir les phénomènes conversationnels typiques des conducteurs et passagers inconnus de BlaBlaCar. Nous avons équipé des passagers et des conducteurs volontaires de lunettes caméra pour filmer leur point de vue en première personne de l'activité vécue tout au long du trajet. Le déploiement des actions individuelles et collectives en contexte est ainsi recueilli, l'accès aux interactions verbales, non-verbales et aux communications de groupe est quasi-intégral. Le contenu de la vidéo a pu être transcrit et finement analysé pour identifier les spécificités des interactions propres à chaque équipage et à chaque contexte de voyage.

2) Accès à l'expérience vécue et aux sentiments de confiance des usagers : entretiens d'explicitation, entretiens d'auto-confrontation « explicitants » avec supports vidéo

Pour accéder à l'expérience vécue et plus précisément aux sentiments de confiance et de méfiance des usagers, nos méthodes cherchent à recueillir le point de vue intrinsèque situé de ces derniers. Pour y parvenir, l'articulation des données a été nécessaire.

Des entretiens d'explicitation (Vermersch, 1994) ont été menés pour renseigner le vécu subjectif situé de chaque usager. En complément de ce que nous avons recueilli lors des observations participantes, ces descriptions ont permis de compléter les actions mais surtout les émotions, pensées, perceptions et sensations vécues tout au long du trajet. Pour étudier de plus près l'établissement de la confiance en covoiturage, les interviewés volontaires ont été amenés à sélectionner des trajets de confiance et de méfiance particulièrement saillants. Comme l'indiquait Watson (2006), « *partir de l'explicitation de*

moments simples où les participants évoquent eux-mêmes explicitement la confiance » est l'un des moyens les plus sûrs de l'atteindre. Cela ne signifie pas pour autant que les usagers rationalisent leur expérience en tentant de lisser les émotions contraires ou annexes vécues lors de ces trajets de confiance/méfiance. Nous l'avons vu, les expériences de confiance ou de méfiance sont toujours composites. L'analyse de ce riche matériau a permis de construire des Chroniques d'Expériences Vécues (CEV), qui constituent l'un des apports méthodologiques majeurs de la thèse. Elles permettent d'étudier finement le déroulement séquentiel d'une expérience vécue, de cerner les régularités/différences interindividuelles, de comptabiliser l'occurrence de certains micro-événements, d'observer la dynamique d'une dimension particulière de l'expérience vécue (activités mentales, sensations). Elles offrent un aperçu longitudinal de l'expérience vécue, mettent en avant la construction et la dynamique de la dimension étudiée. Nous pensons que ces CEV constituent un outil d'analyse intéressant pour l'ergonome, lequel peut ensuite ajuster à sa guise le niveau de détail des micro-événements étudiés (par exemple, faire figurer plusieurs dimensions de l'expérience vécue, les moments de « reposité » (Piette, 2009), etc.).

Les deux types de recueils vidéos présentés précédemment ont ici été utilisés comme supports mnésiques à la passation d'entretiens d'auto-confrontation (Theureau, 2006) « explicitants » (Cahour & al., 2016). Pour l'analyse de l'expérience vécue des passagers lors de la phase 1 de recherche en ligne, la proposition d'une remise en situation de cette activité médiée très fugace, notamment pour les usagers cumulant de nombreux covoiturages, s'est révélée bénéfique. L'analyse de contenus des entretiens resituants a permis de caractériser l'activité décisionnelle engageante et coûteuse des passagers, la diversité des indices observés et les sources à l'origine de la dynamique de leur recherche en ligne. Grâce à la combinaison des deux types de données, certains passagers ont pris conscience des difficultés rencontrées lors de leur processus de choix et quelques pistes de recommandations ont pu être identifiées.

Les autres phases du trajet, filmées par lunettes caméra ont également été explicitées grâce à la passation d'entretiens d'auto-confrontation « explicitants ». Nous souhaitons comprendre comment les usagers vivaient subjectivement ces moments spécifiques et ces interactions entre inconnus. L'originalité méthodologique réside dans la triangulation des analyses de ces deux supports. En effet, nous avons articulé les analyses conversationnelles issues des transcriptions des interactions et les analyses de contenus des entretiens d'auto-confrontation « explicitants ». Notre travail se distingue donc des ethnographies inspirées par l'ethnométhodologie car nous avons accordé autant de valeurs aux interactions déployées *in situ* qu'aux discours spécifiés des usagers s'y rapportant. Nous sommes restés ouverts aux descriptions exogènes et endogènes de l'activité car très vite, nous nous sommes aperçus des complémentarités qu'il serait possible d'obtenir. Par exemple, les données de l'analyse conversationnelle mettent en exergue les spécificités conversationnelles liées à la négociation de « safe topic », tandis que les données des entretiens « explicitants » soulignent les masquages émotionnels permettant de les faire tenir. Cette démarche est peu courante en psychologie ergonomique (à l'exception de Cahour & al., 2007 ou encore Saint-Dizier, 2015) et moins encore en ethnométhodologie.

Chapitre 14 : Limites et perspectives de recherche.

Au vu de la discussion générale, nous allons proposer, dans la partie suivante, les limites et perspectives de l'étude.

I. Limites dues au terrain : difficulté d'accès au covoiturage dynamique et pendulaire

Notre approche écologique du covoiturage a été plusieurs fois compliquée par la réalité des usages et des masses critiques en place. Initialement, la thèse devait s'intéresser autant au covoiturage planifié qu'aux autres formes de covoiturage dynamique et pendulaire. Mais pour ces deux dernières formes, la recherche de services fiables et viables a posé problème. Sans relâche, nous avons étudié plusieurs services et suivis plusieurs expérimentations sur le terrain (Covisoft à Télécom, Covisoft à Grenoble, Stop Option à HEC, WeDrive à Vélizy, et tous les autres services prospectés par téléphone et contactés par emails), mais nous constatons toujours la même faiblesse de masse critique, des bugs techniques et des appariements inexistantes. Les quelques usagers inscrits aux plateformes ne pouvaient donc pas témoigner de leurs expériences vécues de covoiturage. Il eut fallu imaginer des scénarios avec différents services de covoiturage et contextes d'usages, adaptés à chaque usager pour rendre possible une projection réaliste. Or, à cet instant de la thèse, notre compréhension du covoiturage était encore fébrile.

En vain, en dernière année de thèse, le service de covoiturage dynamique *Djump* perçait en région parisienne. Il présentait divers éléments de conception intéressants et contrastants avec notre modèle de référence BlaBlaCar. Mais cette émergence tardive a cependant impacté la taille du panel recruté et l'envergure de cette étude (8 entretiens d'explicitation, 8+2 observations participantes). Par exemple, il eut été intéressant, à titre comparatif, de proposer le protocole (lunettes caméra + entretiens d'auto-confrontation) aux usagers *Djump* afin d'observer les différences interactionnelles avec BlaBlaCar.

Bien qu'elles fussent coûteuses en temps, ces multiples investigations « échouées » nous ont permis de saisir : la difficulté de mise en place d'un service de covoiturage dynamique, courte distance et/ou pendulaire ; la difficulté du passage à l'acte d'usagers autosolistes ; la difficulté de pérennisation d'une masse critique ; les efforts nécessaires pour inciter les usagers à tester le covoiturage ; certains facteurs de réticences (voyager avec son collègue, ne pas avoir de garantie de retour, faibles frais de partage, etc.).

II. Limites méthodologiques

Chacune des méthodes employées présente des avantages et des limites.

1) Données extrinsèques qui nécessitent forcément d'être complétées

Les faiblesses des observations participantes sont bien connues. Par notre présence et nos interactions dans les différents covoiturages, nous avons forcément contribué à orienter le déroulement des trajets. A certains moments, notamment lorsque les conversations étaient très rythmées et sollicitaient chacun des passagers, nos capacités d'observation et de rétention d'informations ont été impactées (Barfield, 1997). Il devenait difficile de se mettre à une distance suffisante pour prendre le recul nécessaire au « travail scientifique » (Diaz, 2005).

Le recueil vidéo de la première phase de recherche en ligne obtenu grâce à l'enregistrement *Camtasia* des passagers nécessite une discussion. Tout au long du traitement de ce support de données extrinsèques, avant que nous l'articulions avec l'entretien d'auto-confrontation, nous manquions de certaines informations plus précises, comme par exemple : la durée d'observation des indices, l'ordre d'observation des indices, les zones les plus observées sur les pages d'offres en ligne, etc. Si nous avons utilisé un oculomètre, le processus de décision en ligne aurait été plus précisément décrit. L'usage d'un tel système pose toutefois un double problème, qui nous fait aujourd'hui hésiter de son bien-fondé. Lorsque l'individu procède à son activité décisionnelle de recherche d'un trajet, tous les indices fixés visuellement, toutes les informations repérées ne sont pas forcément utiles dans son processus d'évaluation et de traitement de l'offre affichée. Le design du site BlaBlaCar est très ludique, affiche des couleurs vives et l'attention est vite attirée par ces différents indices, mais ce n'est pas pour autant qu'un temps de fixation renverra à un élément effectivement saillant pour l'individu à ce moment de l'activité décisionnelle. En remplaçant l'utilisateur face aux zones observées, en le resituant dans cette dynamique extrêmement fine, nous augmentons potentiellement ses risques de rationalisation, en l'invitant indirectement à expliciter un indice, un choix qu'il n'avait peut-être initialement même pas consciemment observé et retenu. De plus, ici, les usagers enregistrant en contexte naturel, il eut été délicat de leur prêter le matériel d'occulométrie, généralement utilisé en situation de laboratoire plus expérimentale.

2) Coût temporel associé au traitement des entretiens « resituants »

Dans le cadre de notre étude, les entretiens d'explicitation sont à l'origine de plusieurs résultats importants. Il ne s'agit pas d'en discuter la pertinence mais plutôt leur aspect chronophage. La constitution de panels d'utilisateurs représentatifs ainsi que la passation des entretiens a demandé un investissement important qu'il n'est pas toujours aisé de gérer. La retranscription mais plus encore l'analyse qualitative à mettre en place nécessitent un travail conséquent au regard du nombre de sujets sélectionnés.

Les entretiens d'auto-confrontation « expliciteurs », parce qu'ils ont été réalisés à partir d'un support vidéo enregistré en situation naturelle par chacun des usagers, se sont révélés encore plus coûteux. Que cela soit pour l'étude de la phase 1 de recherche en ligne (enregistrement vidéo avec le logiciel *Camtasia*) ou pour l'étude des interactions tout au long du trajet (enregistrements avec lunettes caméra), le panel d'utilisateurs a été inévitablement restreint. Pour l'étude de la phase 1, l'enregistrement de la recherche en ligne via *Camtasia* a freiné plusieurs passagers. Malgré nos tentatives de réassurance, filmer leur recherche en ligne et devoir ensuite expliciter leur processus de choix ont été perçus comme des phases intrusives et délicates. Pour l'étude des autres phases, constituer un panel de participants volontaires s'est avéré encore plus difficile. Le port de lunettes caméra et l'idée de devoir s'accorder en amont avec le conducteur et les coéquipiers pour filmer durant tout le trajet étaient des facteurs réhibitoires pour certains usagers contactés. Mais même lorsque nous avons recruté certains volontaires, ces derniers se voyaient parfois refuser l'accès au covoiturage à cause du protocole vidéo imposé par l'étude. De ce fait, nous avons conscience que notre panel de passagers et conducteurs représente une partie des usagers BlaBlaCar, particulièrement motivés par la participation à cette étude scientifique. Enfin, au-delà du temps consacré au recrutement d'utilisateurs volontaires, au visionnage des vidéos, à la passation et au traitement qualitatif des entretiens d'auto-confrontation, l'analyse des interactions, soumise à l'outil de l'analyse conversationnelle a également nécessité l'accompagnement de deux experts (C. Licoppe et L. Tisserand). N'étant pas formés à ce type d'analyse, le temps d'appropriation de l'approche ethnographique et des règles fondamentales a rallongé le traitement de ces données.

III. Perspectives de recherche

Pour clore ce manuscrit de thèse et à la lumière des apports et limites précédemment discutés, nous proposons différentes perspectives de recherche.

1) Quelle suite donner aux études sur le covoiturage ?

Dans un premier temps, nous considérons nécessaires qu'à la suite de cette thèse, les propos tenus sur le covoiturage, puisque désormais plus renseigné, soient plus nuancés. Nous l'avons vu, la pratique n'est pas uniquement « conviviale et bon enfant », elle peut aussi provoquer d'importants sentiments de risques et de méfiance chez des usagers pourtant motivés à covoiturer.

Pour confirmer nos résultats à plus grande échelle, il serait intéressant que de futures études, menées auprès des services BlaBlaCar et Djump mais aussi auprès d'autres services concurrentiels, s'attachent à mesurer par questionnaires : a) « Quand vous êtes connecté(e) sur la plateforme de covoiturage, à quelles informations êtes-vous sensible/attentif ? ». Il serait ensuite possible d'en déduire le type d'indices prioritaires à afficher en ligne ; b) « Combien d'expériences négatives les usagers estiment-ils avoir vécu sur toute leur expérience de covoiturage planifié/dynamique ? ». Nous aimerions connaître la proportion d'usagers ayant de ce fait, interrompu (ou non) leur pratique. Les résultats obtenus comporteront cependant les limites inhérentes à l'usage du questionnaire présenté hors-contexte (les usagers y répondront de manière générale, en résumant leur ressenti selon des souvenirs parfois inexacts).

Il serait intéressant d'étudier de manière plus longitudinale, le processus d'appropriation du covoiturage par un panel d'usagers sélectionnés, de les suivre depuis leur premier trajet jusqu'à leur 10^{ème} ou 20^{ème} trajet, et de les questionner à l'issue de chacun de leur trajet. Avant d'entreprendre un tel suivi, il serait intéressant, d'un point de vue empirique mais aussi méthodologique, de mener des observations participantes durant plusieurs trajets et de relater ensuite l'évolution de notre vécu expérientiel personnel. Il n'est pas rare que la psychologie phénoménologique mette en avant le point de vue en première personne du chercheur, ici usager, pour avoir un premier niveau d'analyse approfondie de ce que peut être un exemple de vécu singulier.

Les résultats de cette thèse portent sur le covoiturage observé et étudié en France. Ils ont été écrits avec une conscience aigüe de la relativité culturelle des phénomènes observés. Nous savons que les mécanismes d'appropriation de la pratique seront différents selon qu'ils seront étudiés aux Etats-Unis, en Finlande ou en Inde (Algan & Cahuc, 2007 montrent notamment que le niveau de défiance des français est supérieur à celui des autres européens, entachant notre capacité à croire en notre système économique et social, notre capacité à être heureux). Il serait important de poursuivre les travaux sur le covoiturage et les expériences vécues des usagers en interrogeant d'autres voyageurs du monde, selon les climats de confiance institutionnelle plus ou moins exacerbés reconnus par les enquêtes nationales.

Enfin, il nous semble indispensable qu'avant de se lancer dans une politique d'incitation au covoiturage, les collectivités/entreprises/associations devront désormais étudier les freins et facilitateurs des usagers ciblés par rapport au service de covoiturage sélectionné et au territoire d'implantation visé. Les recommandations ergonomiques présentées au Chapitre 12 offrent déjà quelques points de vigilance quant aux différents problèmes énoncés par les usagers. Pour élargir encore nos connaissances sur les diverses formes de covoiturage initiées en France, il serait intéressant que tous les résultats et préconisations issus des expérimentations soient ensuite consignés dans une

sorte de « document unique¹³⁸ du covoiturage ». Le recensement et la transparence sur les résultats d'expérimentations menées en France ou mieux encore dans le Monde, permettrait de statuer sur le devenir souhaitable pour le covoiturage. L'institut VEDECOM questionne déjà ses partenaires (communautés d'agglomération, constructeurs, organisateurs de transports urbains) sur les stratégies de déploiement du covoiturage envisagées à plus long terme. De nombreux facteurs orienteront les décisions de stopper, poursuivre ou intensifier les recherches sur le covoiturage. Au-delà des avantages observés pour les usagers, seront probablement vérifiés : l'efficacité énergétique et la rentabilité économique des différents services proposés, le contrôle possible des organisateurs de transports et de l'état sur ces transactions, les incitations financières ou pratiques mises en place pour les conducteurs et les passagers, la fiabilité technique des services de covoiturage utilisés à grande échelle, la capacité de ces services à être intégrés et utilisés dans des assistants personnels de voyage ou dans des véhicules en auto-partage et/ou autonomes¹³⁹. Globalement, il s'agit donc de s'intéresser à la place que pourrait occuper le covoiturage dans le système de mobilité futur.

2) Comment considérer les sentiments de confiance/méfiance en situation d'interaction ?

Nous considérons nécessaires que les futures recherches, dès lors qu'elles s'intéressent aux interactions humains-humains (ou humains-systèmes) et aux processus d'appropriation de nouvelles pratiques, s'attachent à étudier le sentiment de confiance comme un processus dynamique, réversible et non-linéaire. La confiance ne doit pas s'étudier comme une composante statique, caractérisant l'état général d'un individu en relation avec un autre individu, une machine ou un système. Nous pensons que ce sentiment peut évoluer au cours de la relation interpersonnelle ou au cours de l'usage d'un système, à partir de l'évaluation itérative des 6 piliers de la confiance identifiés et de l'évolution du contexte. Se passer d'une analyse qualitative fine et interroger la confiance à partir de questionnaires ou d'échelles normées occulteraient cette dimension dynamique et fausserait la compréhension de l'adhésion ou du rejet d'un usager à une pratique.

Si nous ne l'avons pas directement étudiée dans le cadre de la thèse, la confiance en soi des non-usagers et des usagers actuels du covoiturage, pourrait être un thème d'étude particulièrement riche pour documenter davantage le processus longitudinal d'appropriation de nouvelles pratiques. Nous savons que l'accompagnement dans l'apprentissage de nouvelles activités sociales connectées permet de s'enorgueillir de nouvelles compétences et de tester plus facilement les pratiques¹⁴⁰. Nous aimerions alors savoir si dans le cadre d'activités de la vie quotidienne ou professionnelles, « l'enhardissement de soi » est un levier suffisant pour faciliter le passage à l'acte puis la pérennisation de nouvelles pratiques.

Les futures études qui porteront plus spécifiquement sur l'analyse de l'activité collective et les sentiments de confiance/méfiance structurant les relations pourront investiguer plusieurs pistes de travail innovantes. Par exemple, il serait intéressant de confronter les points de vue des individus

¹³⁸ En ergonomie, le Document Unique (DU) permet de recenser les risques inhérents à la structure d'activité et aux activités des opérateurs y travaillant. Il doit également proposer les mesures de prévention ou les solutions mises en place/à mettre en place pour y faire face.

¹³⁹ L'article suivant en rend compte : (<http://www.usine-digitale.fr/article/quand-l-economie-du-partage-inspire-les-constructeurs-de-voitures-connectees.N355958>).

¹⁴⁰ Voir la table ronde organisée par la conférence IVM 2015, 11 Décembre 2015, à Lyon : [La confiance en soi est pointée par les animateurs et les personnes en formation comme étant le dernier verrou dans l'apprentissage de la mobilité. Pourtant, « l'enhardissement de soi » s'apprend-il? Doit-on l'apprendre à l'heure du tout *empowerment* ?]

(connus ou inconnus) d'un groupe pour vérifier si la réciprocité de la confiance interpersonnelle est toujours nécessaire pour que chacun des usagers construise un sentiment de confiance ; il serait pertinent d'observer si les caractéristiques du groupe (mixité, niveau d'expertise, rôles tenus dans le groupe, etc.) peuvent impacter la dynamique de construction de la confiance interpersonnelle ; cela répondrait en partie à la question subsidiaire que nous nous posons : comment se manifeste le phénomène de contagion émotionnelle de la confiance/méfiance dans un groupe d'individus aux niveaux de confiance hétérogènes ?

Les nouveaux modes de management à distance, les services du courant de l'économie collaborative et du développement soutenable qui plongent les individus dans de nouvelles configurations d'usages et de relations à l'Autre inconnu, sont de plus en plus étudiés en ergonomie. L'étude des expériences vécues de ces individus, des risques éventuellement perçus et des sentiments de confiance/méfiance permettant d'y faire face, constituent à notre sens, des pistes de travail structurantes pour la compréhension de ces usages. Elles permettraient en effet d'expliquer, au moins en partie, le décalage actuel entre d'un côté, la fulgurance des propositions technologiques censées améliorer notre bien-être, et de l'autre, les nécessaires et délicates étapes d'appropriation et de tests de confiance traversés par les usagers ciblés.

Références bibliographiques

- Adams, J.G.U. (1988). Risk homeostasis and the purpose of safety regulation. In *Ergonomics*, 31(4), 407-428.
- ADEME (2010). Caractérisation de services et usages de covoiturage en France : quels impacts sur l'environnement, quelles perspectives d'amélioration ? Synthèse du rapport final de Juin 2010.
- ADEME (2015). Enquête auprès des utilisateurs du covoiturage longue distance. Réalisé par 6 T Bureau de recherche, ADEME. 108p. Disponible sur : <http://www.ademe.fr/enquete-aupres-utilisateurs-covoiturage-longue-distance>
- Agatz, N., Erera, A., Savelsbergh, M. & Wang, X. (2011). Dynamic ride-sharing: A simulation study in metro Atlanta In *Transportation Research Part B*,45(9), 1450-1464.
- Agudo, I., Fernandez-Gago, C. & Lopez, J. (2009). An Evolutionary Trust and Distrust Model. *Electronic Notes in Theoretical Computer Science*, 244, 3-12.
- Alben, L. (1996). Quality of Experience: Defining the Criteria for Effective Interaction Design, *Interactions*, 3(11).
- Albiston, G., Osman, T. & Peytchev, E. (2014). Modelling Trust in Semantic Web Applications, Computer Modelling and Simulation (UKSim), *AMSS 16th International Conference*, pp.440-445, 26-28th March, Cambridge.
- Algan, Y. & Cahuc, P. (2007). *La société de défiance. Comment le modèle social français s'autodétruit*, Editions ENS Rue d'Ulm.
- Alkon, A., Ragland, D. R., Tschann, J. M., Genevro, J. L., Kaiser, P., & Boyce, W. T. (2000). Injuries in child care centers: Gender-environment interactions. *Injury Prevention*, 6, 214-218.
- Alpizar, F., & Carlsson, F. (2003). Policy implications and analysis of the determinants of travel mode choice: an application of choice experiments to metropolitan Costa Rica. *Environment and Development Economics*, 8, 603-619.
- Arrow, K. (1976). *Les limites de l'organisation*. PUF : Paris.
- Aupetit, S., Riff, J., Espié, S., & Buttelli, O. (2009). Étude de cas en situation réelle des émotions associées à la conduite moto au cours de la formation initiale. Quels enseignements pour la sécurité routière ? *Recherche Transports et Sécurité*, 103, 89-104.
- Autissier, D. & Moutot, J.M. (2010). *Méthode de conduite du changement*, Paris, Dunod.
- Axelrod, R. (1992). *Donnant-donnant: une théorie du comportement coopératif*. Paris, O. Jacob.
- Baker, M.J. (1994). A Model for Negotiation in Teaching-Learning Dialogues. *Journal of Artificial Intelligence in Education*, 5(2), 199-254.
- Baldassare, M., Ryan, S., & Katz, C. (1998). Suburban attitudes toward policies aimed at reducing solo driving. *Transportation*, 25, 99-117.
- Bandura, A. (2003). *Auto-efficacité. Le sentiment d'efficacité personnelle*. Bruxelles: De Boeck.
- Barcellini, F., Grosse, C. & Karsenty, L. (2013). Quelle démarche d'accompagnement pour favoriser la construction de relations de confiance dans un projet de conception ? In L. Karsenty (ed), *La confiance au travail*. Octarès.
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. France : PUF.
- Barthès, A. (2009). Typologie des covoitureurs : analyse de quelques déterminants de passage à l'acte. Document de travail, Université Aix-en-Provence. Disponible en ligne : <http://www.innovations-transport.fr/Typologie-de-covoitureurs-analyse>
- Basternier, A. (2010). La confiance dévorée par l'économie. *Revue du Mauss permanente, février*, www.journaldumauss.net
- Bastien, J. M. C. & Scapin, D. L. (1993). *Ergonomic criteria for the evaluation of human-computer interfaces*. (Technical report N° 156). Rocquencourt, France : INRIA Rocquencourt.

- Béal, C. (2010) Les interactions quotidiennes en français et en anglais : de l'approche comparative à l'analyse des situations interculturelles, Collection Linguistic Insights, Studies in Language and Communication, Berne: Peter Lang.
- Beauvisage, T., Beuscart, J.S., Cardon, V., Mellet, K., Trespeuch, M. (2013). Notes et avis des consommateurs sur le web. Les marchés à l'épreuve de l'évaluation profane, *Réseaux*, n° 177, pp. 131-161,
- Becker, H.S. (2006). Sur le concept d'engagement, *SociologieS* [En ligne], Découvertes / Redécouvertes, Howard Becker, mis en ligne le 22 octobre 2006.
- Bedny, G., Karwowski, W., & Bedny, M. (2001). The principle of unity of cognition and behavior: Implications of activity theory for the study of human work. *International Journal of Cognitive Ergonomics*, 4, 401–420.
- Benkler, Y. (2004). Sharing Nicely. On shareable goods and the emergence of sharing as a modality of economic production. *Yale Law Review*, 114, 273- 358.
- Berkane, A. (2007). A propos de la confiance : le cas de la tradition théorique autrichienne. *Acte de la journée de l'Université d'été en Histoire de la Pensée et Méthodologie économiques*, LEMMA UICO, Septembre 2007. Disponible en ligne : http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/17/03/28/PDF/A_propos_de_la_confiance1.pdf
- Bessy, C. & Chateauraynaud, F. (1995). *Experts et faussaires. Pour une sociologie de la perception*, Paris, Métraillié, p. 368.
- Biyot C., Kaufmann V., Millet Ch., Anemian R. & al. (2010). Développer une infrastructure de covoiturage ? Opportunités et spécifications d'une organisation fonctionnelle et spatiale en vue d'une expérimentation en Ile-de-France, Rapport PREDIT 4 du GO3 « Mobilité dans les régions urbaines ».
- BlaBlaCar & Chronos (2012). Trusted online communities. Communication at LeWeb London, June 6th 2013.
- BlaBlaCar & Maïf (2009). Sondage réalisé par la MAIF auprès d'un échantillon de 2 117 personnes inscrites sur le site Covoiturage.fr via des questionnaires auto-administrés en ligne, entre le 7 septembre et le 2 novembre 2009.
- Bobillier-Chaumon, E. (2013). *Conditions d'usage et facteurs d'acceptation des technologies : Questions et perspectives pour la psychologie du travail*. Habilitation à Diriger des Recherches (HDR). Université de Grenoble (UPMF), Sous la direction de M. Dubois.
- Bonsall P.W., Spencer, A. H., & Tang, W. S. (1984). What makes a car sharer? *Transportation*, 12, 117-145.
- Bostman, R. & Rogers, R. (2011). *What's Mine is Yours. How Collaborative Consumption is Changing The Way We Live*, London, Ed. Collins.
- Bourdieu, P. (1978). Sur l'objectivation participante. Réponse à quelques objections. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 23, 67-69.
- Bouthier, D. (2000 a). La coordination des décisions individuelles ; contribution de l'intelligence tactique. Colloque Préparation Olympique *L'évolution de la pensée tactique*, Noisy le Grand, 14 et 15 novembre 2000.
- Bowens, M. (2015). Extrait d'une interview pour Le Monde disponibles sur : http://www.lemonde.fr/entreprises/article/2015/06/25/michel-bauwens-uber-et-airbnb-n-ont-rien-a-voir-avec-l-economie-de-partage_4661680_1656994.html
- Brereton, M., Roe, P., Foth, M., Bunker, J. & Buys, L. (2009). Designing participation in agile ridesharing with mobile social software. *OZCHI '09 Proceedings of the 21st Annual Conference of the Australian Computer-Human Interaction Special Interest Group Design*, pp. 257-260.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brownlow, S. (1992). Seeing is believing – facial appearance, credibility, and attitude–change. *Journal of Nonverbal Behavior*, 16, 101–115.
- Bruner, J. (1991). *Car la culture donne forme à l'esprit. De la révolution cognitive, à la psychologie culturelle*. Paris : Eshel.
- Butler, J. (1991). Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Condition of Trust Inventory ». *Journal of Management*, 17, 643–663.

- Cadet, B. (2001). Traitements de l'incertitude dans l'évaluation des risques. *Bulletin de Psychologie*, 54, 357-367.
- Cadet, B., & Kouabenan, D. R. (2005). Évaluer et modéliser les risques : apports et limites de différents paradigmes dans le diagnostic de sécurité. *Le Travail Humain*, 68, 7-35.
- Caget, J.F., Haag, C. & Bonnefous, A.M. (2009). Le rôle de l'émotion dans la prise de décision intuitive: zoom sur les réalisateurs-décideurs en période de tournage. *M@n@gement*, 12:2.
- Cahour, B. (2006). Les affects en situation d'interaction coopérative : proposition méthodologique, *Le Travail Humain*/PUF, tome 69, n°4/2006, 379-400, déc.2006.
- Cahour, B., Brassac, C., Vermersch, P., Bouraouis, J. L., Pachoud, B., & Salembier, P. (2007). Étude de l'expérience du sujet pour l'évaluation de nouvelles technologies : l'exemple d'une communication médiée. *Revue d'anthropologie des connaissances*, 1(1), 85–120.
- Cahour, B. & Forzy, J.F. (2009). Does projection into use improve trust and exploration ? , *Safety Science*, XLVII, 1254-1259.
- Cahour, B. (2010). Emotions, affects et confort comme nouveaux déterminants de l'activité et de l'usage, in G.Valléry, M.Zouinar, MC.Leport (Eds). *Ergonomie, conception de produits et services médiatisés*, Paris : PUF.
- Cahour, B. (2010). Emotions, affects et confort comme nouveaux déterminants de l'activité et de l'usage, In G.Valléry, M.Zouinar, MC. Leport (Eds), *Ergonomie des produits et des services médiatisés : nouveaux territoires, nouveaux enjeux*, PUF.
- Cahour, B., & Lancry, A. (2011). Émotions et activités professionnelles et quotidiennes. *Le travail humain*, 74(2), 97–106.
- Cahour, B. (2012). Les émotions vécues, constitutives de l'activité. Cas des interactions de travail et des usages situés. Habilitation à Diriger des Recherches, Amiens.
- Cahour, B., Salembier, P. & Zouinar, M. (2016, à paraître). Analyser l'expérience vécue de l'activité. *Travail Humain*.
- Cai, H., Lin, Y. & Mourant., R.R. (2007). Study on driver emotion in driver-vehicle-environment systems using multiple networked driving simulators. *Proceeding of the Driving Simulation Conference - North America*, Iowa City, September.
- Cardon, D. (2014). Des chiffres et des lettres. Evaluation, expressions du jugement de qualité et hiérarchies sur le marché de l'hôtellerie, *Réseaux*, 183, p. 205-245.
- CERTU (2007). Le covoiturage en France et en Europe : état des lieux et perspectives, Rapport de recherche, Lyon, CERTU.
- CERTU (2009). Le covoiturage dynamique, Etude préalable avant expérimentation, Rapport d'étude, 90p.
- CERTU (2013). Le covoiturage : des pistes pour favoriser son développement / CERTU ; CETE [de Lyon], 91p.
- Chaulet, J. (2007). *La confiance médiatisée : la confiance et sa gestion au sein des communications médiatisées*. Thèse de doctorat en Sociologie, sous la direction d'Anne Sauvageot, Université de Toulouse.
- Ciari, F., Schuessler, N. & Axhausen, K.W. (2012). Estimation of Carsharing Demand Using an Activity-Based Microsimulation Approach: Model Discussion and some Results. *International Journal of Sustainable Transportation*, 7 (1), 70-84.
- Cipolla, R. (2007). *Designing for interpersonal relational qualities in services: A model for service design theory and practice*, Doctoral Thesis, Politecnico di Milano.
- Coeugnet, S. (2011). *La pression temporelle dans les environnements dynamiques : le cas de la conduite automobile*. Thèse de Psychologie, Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambresis.
- Collotta, M., Pau, G., Salerno, V.M. & Scatà, G. (2012). A novel trust based algorithm for carpooling transportation systems. *IEEE International Energy Conference & Exhibition (ENERGYCON 2012)*, Firenze, 12 Settembre 2012, pp. 1077-1082.
- Correia, G. & Viegas, J.M. (2011). Carpooling and carpool clubs: Clarifying concepts and assessing value enhancement possibilities though a Stated Preference web survey in Lisbon, Portugal. *Transportation Research Part A*. 45, 81-90.

- Cosnier, J. (1994). *Psychologie des émotions et des sentiments*, Retz : Paris.
- Costa, A. C., Roe, R. A., & Taillieu, T. (2001). Trust within teams: The relation with performance effectiveness. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 10(3), 225- 244.
- COVIVO SAS. (2011). *Expérimentation du covoiturage dynamique, Entre le plateau du Vercors et l'agglomération grenobloise*, Rapport d'étude, 86p.
- Créno, L. & Cahour, B. (2013). L'expérience vécue de gestion des emails chez des cadres surchargés : déroulement de l'activité et émotions engendrées. *48ème Congrès International de la Société d'Ergonomie de Langue Française*, 28-30 Août, Paris.
- Créno, L. & Cahour, B. (2014). Chronicles of Lived Experiences for Studying the Process of Trust Building in Carpooling. *ECCE 2014 European Conference on Cognitive Ergonomics*, September 1-3rd, Vienna, Austria.
- Créno, L. (2014). User experience of Dynamic Carpooling: How to encourage drivers and passengers?, *CESA 2014 Congress on Automotive Electronic Systems*, December 3-4th, Montrouge, France.
- Créno, L., & Cahour, B. (2015). Triangulation des méthodes pour une analyse de l'activité selon différents points de vue : exemple de la gestion des emails chez des cadres surchargés. *Psychologie Française, Vol. 60 - N° 2*, p. 129-144.
- Damasio, A.R. (1996). The somatic marker hypothesis and the possible functions of the prefrontal cortex. *Proceedings of The Royal Society*, 351, 1413-1420.
- Datchary, C. & Licoppe, C. (2007). La multi-activité et ses appuis: l'exemple de la "présence obstinée" des messages dans l'environnement de travail. *Revue @ctivités 4* : 4-29.
- De Keyser, V. (1986). Technical assistance to the operator in case of incident : Some lines of thought. In E. Hollnagel, G. Mancini, & D. D. Woods (Eds.) *Intelligent Decision Support in Process Environment* (pp. 229-253). Berlin : Springer Verlag.
- De Musset, A. (1836). *La confession d'un enfant du siècle*. Volume I, Première partie, édition F. Bonnaire, p.156.
- Deakin, E., K.T. Frick & Shively, K.M. (2010). Markets for Dynamic Ridesharing? Case of Berkeley, California. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, No. 2187. *Transportation Research Board of the National Academies*, Washington, D.C., pp. 131-137.
- DeJoy, D. M. (1992). An examination of gender differences in traffic accident risk perception. *Accident Analysis & Prevention*, 24, 237-246.
- Deutsch, M. (1958). Trust and suspicion. *Journal of conflict resolution*, 2, 265-279
- Diaz, F. (2005). L'observation participante comme outil de compréhension du champ de la sécurité. *Champ pénal* - <http://champpenal.revues.org/document79.html>, 2.
- Dion, K., Berscheid, E., & Walster, E. (1972). What is beautiful is good. *Journal of Personality and Social Psychology*, 24(3), 285-290.
- Drew, P. & Heritage, J. (1992). *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Duecker, K., Bait, B. & Levin, I. (1977). Ridesharing: Psychological Factors. *Transportation Engineering Journal*, Vol 103, pp. 685-692.
- Dupuy, C. & Torre, A. (2004). *Confiance et proximité*. Hermès science publications, Editions Lavoisier.
- Durand, M. (2001). *Chronomètre et survêtement. Reflets de l'expérience quotidienne d'enseignants en éducation physique*, Paris, Éditions Revue EPS.
- Engeström, Y. (1999). Communication, discourse and activity. *The Communication Review*, 3, pp. 165- 185.
- Evin, A., Sève, C. & Saury, J. (2012). Construction of trust judgments within cooperative dyads, *Physical Education and Sport Pedagogy*, 19(2), 221-238.

- Falzon, P. (2004). *Ergonomie*. Paris, Presses Universitaires de France « Hors collection », 680p.
- Felson, M. & Spaeth, J. L. (1978). Community structure and collaborative consumption. A routine activity Approach. *The American Behavioral Scientist*, 21, 4, p. 614-624.
- Feltman, C. (2009). *The thin book of trust: an essential primer for building trust at work*, Thin Book Publishing.
- Feng, J., Lazar, J., & Preece, J. (2004). Empathy and online interpersonal trust: a fragile relationship. *Behaviour and information technology*, 23(2), 97-106
- Fisher, M. L. (1994). Optimal solution of vehicle routing problems using minimum K-trees. *Operations Research*, 42(4), pp.626-642.
- Fleming, M., Flin, R., Mearns, K., & Gordon, R. (1998). Risk perceptions of offshore workers on UK oil and gas platforms. *Risk Analysis*, 18, 103-110.
- Frijda, N.H. (1986). *The emotions*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Fuller, R., Bates, H., Gormley, M., Hannigan, B., Stradling, S., Broughton, P., Kinnear, N. & O'Dollan, C. (2008).
- Galand, B. (2006). Avoir confiance en soi, Chap. 16., dans *Apprendre à faire apprendre*. Sous la direction d'Étienne Bourgeois et Gaëtane Lachapelle. Presses Universitaires de France.
- Gal-Petitfaux, N. & Saury, J. (2002). Analyse de l'agir professionnel en éducation physique et en sport dans une perspective d'anthropologie cognitive, *Revue française de pédagogie*, n°138(1), p.51-61.
- Gambetta, D. (1998). Can we trust?, in D. Gambetta (ed.), *Trust : making and breaking cooperative relations*, New York, Basil Blackwell, 213-238.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 2nd ed., Paradigm Publishers.
- Gaudart, C., Delgoulet, C., & Chassaing, K. (2008). La fidélisation de nouveaux dans une entreprise du BTP : Approche ergonomique des enjeux et des déterminants. *Activités*, 5(2), pp. 2-24.
- Giddens, A. (1999). Risk and Responsibility. *The Modern Law Review*, vol. 62 n°1, p. 1-10.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1965). *Awareness of Dying*. Aldine, New York.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in public places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York : The Free Press.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris : Les Editions de Minuit.
- Goffman, E. (1982). The interaction order. *American Sociological Review*, vol. 48, 1-17.
- Goffman, E. (1988). L'ordre de l'interaction. In Y. Winkin, E. Goffman, *Les Moment et leurs Hommes*. Paris : le Seuil.
- Gold, R.L. (1958). Roles in sociological field observations. *Social Forces*, 36, 217-223.
- Guibert, N. (1996). *La relation client-fournisseur et les nouvelles technologies de l'information : le rôle des concepts de confiance et d'engagement*. Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université de Montpellier II.
- Guillaume, C. & Uhalde, M. (2003). Confiance et intervention sociologique en entreprise in Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.45-56.
- Gumperz, J. (1995). Les processus inférentiels dans les interactions de service. In I. Joseph & G. Jeannot (Eds.), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris : CNRS Editions.
- Gusdorf, G. (1950/1993). *Mémoire et personne*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Haas, V. (1999). *Mémoires, identités et représentations socio-spatiales d'une ville. Le cas de Vichy. Étude du poids de l'histoire politique et touristique dans la construction de l'image de la ville par ses habitants*. Thèse, Paris : École des hautes études en sciences sociales.

- Harré, N., Brandt, T., & Dawe, M. (2000). The Development of Risky Driving in Adolescence. *Journal of Safety Research*, 31(4), 185-194.
- Harris, M. B., Harris, R. J. & Bochner, S. (1982). Fat, four-eyed, and female: stereotypes of obesity, glasses, and gender. *Journal of Applied Social Psychology*, 12, 503–516.
- Hartwig, S. & Buchmann, M. (2007). *Empty Seats Traveling : Next-generation ridesharing and its potential to mitigate traffic and emission problems in the 21st century*. Nokia Research Center, 11 p. Disponible sur : <http://research.nokia.com/files/tr/NRC-TR-2007-003.pdf>
- Hassenzahl, M. (2003). The thing and I : understanding the relationship between user and product. In *Funology: From Usability to Enjoyment*, M. Blythe, C. Overbeeke, A.F. Monk and P.C. Wright (Eds), pp. 31 – 42 (Dordrecht: Kluwer).
- Heritage, J. & Clayman, S.E. (2010). *Talk in Action: Interactions, Identities and Institutions*. Oxford, Blackwell-Wiley.
- Hill, R., Lewis, V., & Dunbar, G. (2000). Young children's concepts of danger. *British Journal of Developmental Psychology*, 18(1), 103-119.
- Hoc, J.M. (1996). *Supervision et contrôle de processus: la cognition en situation dynamique*. Grenoble, F: Presses Universitaires de Grenoble.
- Hoc, J.M., & Amalberti, R. (2003). Adaptation et contrôle cognitif: supervision de situations dynamiques complexes. In J.M. Bastien (Ed.), *Actes des Deuxièmes Journées d'Étude en Psychologie Ergonomique – ÉPIQUE'2003* (pp. 135-147). Le Chesnay, France: INRIA.
- Hoffman, R. R., & Lintern, G. (2006). Eliciting and representing the knowledge of experts. In Ericsson, K. A., Charness, N., Feltovich, P., & Hoffman, R. (Eds.). *Cambridge handbook of expertise and expert performance* (pp. 203-222). New York: Cambridge University Press.
- Hutchins, E. (1995). *Cognition in the Wild*. MIT Press.
- Ipsos Global Advisor, Mai 2013. Rapport d'enquête, réalisée online auprès de 10.500 individus âgés de 16 à 65 ans en Allemagne, Australie, Belgique, Canada, Espagne, Etats-Unis, France, Grande-Bretagne, Italie, Japon, Norvège, Suède, sorti en 2014. Disponible sur : <http://www.ipsos.fr/ipsos-public-affairs/actualites/2014-01-15-partager-sa-voiture-tendance-mondiale>
- Isen, A. M. (1993). Positive affect and decision making. In M. Lewis & J. Haviland (Eds.), *Handbook of emotion* (pp.261–277). NewYork : Guilford.
- Isen, A. M., & Geva, N. (1987). The influence of positive affect on acceptable level of risk: The person with a large canoe has a large worry. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 39, 145–154.
- Janssen, W. & Tenkink, E. (1988). Risk homeostasis theory and its critics: time for an agreement. In *Ergonomics*, 31(4), 429-433.
- Jouët, J. (1991). L'amour sur Minitel, *Sciences de l'information et de la communication*, p. 784-789.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. London, Allen lane, Penguin Books.
- Karsenty, L. & Pavard, B. (1997). Différents niveaux d'analyse du contexte dans l'étude ergonomique du travail collectif. *Réseaux*, 85, 73-99.
- Karsenty L., & Le Quellec J. (2009) *Sur le rôle de la confiance et des affinités interpersonnelles dans les communications de travail : illustration sur une situation de relève de poste en contexte industriel*. Actes du Congrès de la SELF, pp. 491-500, 22-24 Sept., Toulouse.
- Karsenty, L. (2010). *Comment faire confiance dans les situations à risque ?* Actes du 45^{ème} congrès de la SELF, 13-15 Septembre, Liège, Belgique.
- Karsenty, L. (2011). Confiance interpersonnelle et communications de travail, *Le Travail Humain*, 74 (2), 131-155.

- Karsenty, L. (2015). Comment maintenir des relations de confiance et construire du sens face à une crise ? *Le Travail Humain*, 78(2), 141-164.
- Kaufmann, J.C. (2002). *La trame conjugale. L'analyse du couple par son linge*. Paris, 1^{ère} édition 1992.
- Kilpeläinen, M. & Summala, H. (2007). Effects of weather and weather forecasts on driver behaviour, *Transportation Research Part F*, 288-299.
- Klein, G. A. (1989). Recognition-primed decisions. In W. B. Rouse (Ed.), *Advances in man-machine systems research* (Vol. 5, pp. 47–92). Greenwich, CT: JAI Press.
- Klein, G. (1997). *The recognition-primed decision (RPD) model: Looking back, looking forward*. In C.E. Zsombok & G. Klein (Eds.), *Naturalistic Decision Making*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Ass.
- Klein, G. (2008). Naturalistic Decision Making, *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, 50: 456-460.
- Knight, F.H. (1921). *Risk, Uncertainty and Profit*. Chicago University Press.
- Koenig, C. (1999). Confiance et contrat dans les alliances interentreprises, in Thuderoz C., Mangematin, V., Harrisson D. (eds.) *La confiance. Approches économiques et sociologiques*, Paris, Ed. Gaëtan Morin, p.127-150.
- Kouabenan, D.R. (2003). *Les risques professionnels : évolutions des approches, nouvelles perspectives*. Toulouse : Octarès Editions, p.189.
- Kouabenan, D. R., Cadet B., Hermand, D. & Muñoz-Sastre, M. T. (Eds.) (2006) : *Psychologie du risque : Identifier, évaluer et prévenir les risques*. Bruxelles : De Boeck Université.
- Kouabenan, D.R. (2007). Des facteurs structurants aux biais ou illusions dans la perception des risques. In Kouabenan. D.R., Cadet, B., & Munoz Sastre M.T. (Eds), *Psychologie du risque : identifier, évaluer et prévenir les risques*. Bruxelles, De Boeck.
- Kramer, R. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions, *Annual Review of Psychology*, vol. 50, p. 569-598.
- Kramer, R.M. & Tyler, T.R. (1996). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. California: Sage Publications, Inc.
- Krumhuber, E., Manstead, A. S. R., & Kappas, A. (2007). Temporal aspects of facial displays in person and expression perception: The effects of smile dynamics, head-tilt and gender. *Journal of Nonverbal Behavior*, 31, 39–56.
- Ladmiral, J.R. & Lipiansky, E.M. (1989). *La communication interculturelle*. Paris, Armand Colin, 318 p.
- Lahlou, S. (2000). Attracteurs cognitifs et travail de bureau, *Intellectica: Revue de L'association Pour la Recherche Cognitive*, (30), 75-113.
- Lancry, A. (2007). Incertitude et stress. *Le travail humain* 3/2007 (Vol. 70), p. 289-305.
- Lancry, A. (2009). *L'Ergonomie*, Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? »
- Lauridsen, P.K. (1977). Decreasing gasoline consumption in fleet-owned automobiles through feedback and feedback-plus-lottery. Unpub, Masters Thesis, Drake Univ. I.A.
- Laurier, E., Lorimer, H, Brown, B., Jones, O., Juhlin, O., Noble, A., Perry, M., Pica, D., Sormani, P., Strebel, I., Swan, L., Taylor, A.S., Watts, L. & Weilenmann, A. (2008)_Driving and passengering: notes on the ordinary organisation of car travel, *Mobilities*, 3, 1, 1-23.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Lee, J. D., & Moray, N. (1994). Trust, self-confidence, and operators' adaptation to automation. *International Journal of Human-Computer Studies*, 40, 153–184.

- Lee, J.D. & See, K.A. (2004). Trust in automation : Designing for appropriate reliance. *HUMAN FACTORS*, Vol. 46, No. 1, Spring 2004, pp. 50–80.
- Leplat, J. (1997). *Regards sur l'activité en situation de travail*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Leplat, J. (2000). *L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie*. Toulouse: Octarès.
- Leplat, J. (2002). De l'étude de cas à l'analyse de l'activité. *Pistes*, 4, 2 : 1-31.
- Leplat, J. (2003). Questions autour de la notion de risque, in Kouabenan D.R. et Dubois M. (dir.) *Les risques professionnels : évolutions des approches, nouvelles perspectives*, Éditions Octarès, Toulouse.
- Lerner, J. S., & Keltner, D. (2000). Beyond valence: Toward a model of emotion-specific influences on judgment and choice. *Cognition and Emotion*, 14, 473-493.
- Levin, I. (1982). Measuring Tradeoffs in Carpool Driving Arrangement Preferences. *Transportation (pre-1986)*, 11(1), 71-85.
- Li, J., Embry, P., Mattingly, S.P. & al. (2007). Who chooses to carpool and why? Examination of Texas carpoolers. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*.
- Licoppe, C. & Relieu, M. (2007). Présentation. *Réseaux*, 144 : 9-22.
- Licoppe, C. (2008). Dans le « carré de l'activité » : perspectives internationales sur le travail et l'activité. *Sociologie du Travail*, 50, 3, 287-302.
- Licoppe, C., & Inada, Y. (2008). Geolocalized Technologies, Location Aware Communities and Personal Territories: The Mogi Case, *Journal of Urban Technology* 15(3), pp. 5-24.
- Licoppe, C. (2015). Seams and folds, detours, and encounters with 'pseudonymous strangers': Mobilities and urban encounters in public places in the age of locative media . *i3 Working Papers Series*, 15-SES-05.
- Lombard, F. (2007). Du triangle de Houssaye au Tétraèdre des TIC : Comment l'analyse des productions TIC permet d'approcher une compréhension des interactions entre les savoirs d'expérience et de recherche (Contribution au REF03). In B. Charlier & D. Peraya (Eds.), *Les technologies éducatives : une opportunité d'articuler les savoirs d'expérience et ceux issus de la recherche ?*, Bruxelles: De Boeck.
- Lorenz, E. (2001). Confiance interorganisationnelle, intermédiaires et communautés de pratique. *Réseaux*, 108-4, 63-85.
- Lorenz, E. (1996). Confiance, contrats et coopération économique, in *Sociologie du travail*, n°4, p. 487-508.
- Luhmann, N. (1990). *Essays on Self-Reference*, New York, Columbia University Press.
- Luhmann, N. (2001). Confiance et familiarité. Problème et alternatives. *Réseaux vol.19 n°108*, Hermès, Paris, p. 15-35.
- Luhmann, N. (2001). Confiance et familiarité. Problème et alternatives. *Réseaux vol.19 n°108*, Hermès, Paris, p. 15-35.
- Luhmann, N. (2006). *La Confiance. Un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, Paris, Economica ed.
- Marescaux, P.J. (2007). Exigences, incertitude et ajustement des conduites. *Le Travail Humain*, 70 (3), pp.251-270.
- Margolin, J.B., Misch, M.R., & Stahr, M. (1978). Incentives and disincentives of ride sharing. *Transportation Research Record*, 673, 7-15.
- Mauss, M. (1997 [1923]). Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques, in : id. : *Sociologie et anthropologie*, Paris : PUF ; originellement paru in : *Année Sociologique*, seconde série, 1923-1924.
- Mayer, R.C., Davis, J.H. & Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20-3, 709-734
- McAllister, D.J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations, *Academy of management journal*, 38, 1, 24-59.

- McCarthy, J. & Wright, P. (2004). *Technology as experience*. MIT Press.
- McKenna, F.P. (1988). What role should the concept of risk play in theories of accident involvement?, In *Ergonomics*, 31(4), 469-484.
- Mcknight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). Trust and Distrust Definitions : One Bite at a Time. *International Journal of Electronic Commerce*, 27-54.
- McQuillan, R., & Campbell, H. (2006). Gender differences in adolescent injury characteristics : A population-based study of hospital A&E data. *Public Health*, 120, 732-741.
- Meyer, M. D. (1999). Demand management as an element of transportation policy: using carrots and sticks to influence travel behavior. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. Vol. 33, Issues 7-8. pp. 575-599.
- Miller, P. J. E., & Rempel, J. K. (2004). Trust and partner-enhancing attributions in close relationships. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 695-705.
- Milliken, F.J. (1987). Three Types of Perceived Uncertainty about the Environment : State, Effect, and Response Uncertainty. *The Academy of Management Review*, 12(1), 133- 143.
- Moisset, J.-J., & Couture, A. (2001). Changement, incertitude et gestion en éducation : regards sur la réforme scolaire au Québec. *Éducation et francophonie*, XXIX (2).
- Möllering, G. (2001). The Nature of Trust : from Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension, *Sociology* (35.2), p.403-420.
- Mondada, L. (2008). *La pertinence du contexte : Contributions de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle*. Verbum, XXVIII, 2-3.
- Moser, G. (1992). *Les stress urbains*. Paris : Armand Colin, série « Psychologie ».
- Mouchet, A. (2003). *Caractérisation de la subjectivité dans les décisions tactiques des joueurs d'Elite 1 en rugby*. Thèse de Doctorat non publiée. Bordeaux : Université Bordeaux 2.
- Mouchet, A. (2010). Subjectivity in Decision-Making of Elite Rugby Players in game, *February 15th, Leeds Metropolitan University*, GBR.
- Mouchet, A., Vermersch, P. & Bouthier, D. (2011). Méthodologie d'accès à l'expérience subjective : entretien composite et vidéo, *Savoirs 3 (n° 27)*, p. 85-105.
- Muir, B., & Moray, N. (1996). Trust in automation. Part II. Experimental studies of trust and human intervention in a process control simulation. *Ergonomics*, 39(3), 429-460.
- Neveu, V. (2004). La confiance organisationnelle : définition et mesure, *Actes du 15è congrès de l'AGRH, Tome 2*, Montréal, Québec., p.1071-1110.
- Nevile, M. (2012). Interaction as distraction in driving: A body of evidence. *Semiotica*, 191(1/4), 169-196.
- Nguyen, C. (2013). *Du véhicule thermique au véhicule électrique : pratiques instrumentées et vécus de l'autonomie restreinte*. Thèse de psychologie, sous la direction de B. Cahour et co-direction de C. Licoppe, Télécom ParisTech.
- Nooteboom, B. (2006). Introduction, in Ogien A., Quéré L. (eds.) *Apprendre à faire confiance*, Paris, Economica ed., p.63-85.
- Norman, D., Miller, J., & Henderson, A. (1995). What You See, Some of What's in the Future, And How We Go About Doing It: HI at Apple Computer. In *Proc. CHI 1995, Denver, Colorado, USA*.
- Ogien, A. & Quéré, L. (2006). *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*. Paris, Economica (Coll. « Etudes sociologiques »), 236p.
- Oliver, A.L. & Montgomery, K. (2001). A system cybernetic approach to the dynamics of individual level trust. *Human Relations*, vol. 54, n° 8, p. 1045-1063.

- Origi, G. (2008). *Qu'est-ce que la confiance ?* Vrin, Paris.
- Pain, K. & Cerclé, A. (2009). Une étude de Psychologie communautaire : le leadership d'un groupe d'entraide pour malades alcooliques, *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale* 4/n°84, p. 27-57.
- Petitmengin, C., Remillieux, A., Cahour, B. & Thomas, S. (2013). A gap in Nisbett & Wilson's findings ? An access to our cognitive processes. *Consciousness and Cognition/Elsevier*, Vol.22-2, 654-669.
- Piette, A. (2009). *L'Acte d'exister. Une phénoménographie de la présence*. Marchienne-au-Pont, Socrate Editions Promarex.
- Pinsky, L. & Theureau, J. (1987). L'étude du Cours d'Action. Analyse du travail et conception ergonomique, *Coll. d'Ergonomie et Neurophysiologie du Travail*, n° 88, CNAM, Paris (dont la seconde partie est reproduite dans Pinsky, 1992)
- Plutchik, R. (1995). A theory of Ego Defenses. In : Conte HR, Plutchik R, eds. *Ego Defenses : theory and measurements*. New York : John Wiley & Sons Inc, 13-37.
- Quéré, L (2008). Les neurosciences fournissent-elles une explication "plus" scientifique des phénomènes socio-culturels ? Le cas de la confiance, in B. Lahire et C. Rosental (dir.), *Sciences sociales et cognition*, Paris, Éditions des Archives Contemporaines.
- Quéré, L. (2001). La structure cognitive et normative de la confiance. *Réseaux*, 108-4, 125-152.
- Quidu, M. & Favier-Ambrosini, B. (2015). L'articulation des données en première et troisième personnes. De la genèse d'une méthodologie originale en sciences du sport. *Intellectica*, n°62, 2014-2.
- Rajaonah, B., Anceaux, F. & Vienne, F. (2006). Study of driver trust during cooperation with adaptive cruise control. *Le travail humain*, 69-2, p. 99-127.
- Ramanantsoa, R. & Reitter, B. (2012). *Confiance et défiance dans les organisations*. Paris, Economica.
- Rempel, J.K., Holmes, J.G. & Zanna, M.P. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 95-112.
- Richard, I. (2011). *Facteurs et processus psychosociaux du changement pour l'adoption de comportements pro-environnementaux: le cas du covoiturage*. Thèse de doctorat en Psychologie, Université de Provence, Aix en Provence.
- Righetti, F., & Finkenauer, C. (2011). I trust you because you are able to control yourself: The role of perceived self-control on interpersonal trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 100, 874-886.
- Rix-Lièvre, G. (2010). Différents modes de confrontation à des traces de sa propre activité. Entre convergences et spécificités, *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol 4, N°2010/2, p. 357-376.
- Rix-Lièvre, G., Boyer, S., Récopé, M. & Grimonprez, M. (2013). Naturalistic decision making and emotion in refereeing : affect at the heart of judgment. *Proceedings of the 11th International Conference on Naturalistic Decision Making (NDM 2013)*, Marseille, France, 21-24 May 2013 (pp. 83-86). Paris : Arpège Science Publishing.
- Robin, M. (2010). La motorisation des ménages continue de s'accroître au prix d'un vieillissement du parc automobile, *Revue du CGDD*, décembre, pp. 99-121.
- Robinson, S. & Rousseau, D. (1994). Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of innovations*, The free Press, New York, Fifth Edition.
- Romano, E., Kelley-Baker, T., & Voas, R. B. (2008). Female involvement in fatal crashes : Increasingly riskier or increasingly exposed ? *Accident Analysis & Prevention*, 40, 1781-1788.
- Rose, G. (2002). Providing premium carpool parking using a low-tech ITS initiative. *Institute of Transportation Engineers*. ITE Journal, 71(7), 32.

- Ross, K. G., Shafer, J. L., & Klein, G. (2006). Professional judgments and “naturalistic decision making”. In Ericsson, K. A., Charness, N., Hoffman, R. R. & Feltovich, P. J. (Eds.), *The Cambridge Handbook of Expertise and Expert Performance* (pp. 403-419). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rotter, J.B. (1967). A new scale for the measurement of impersonal trust. *Journal of personality*, 35, 4, 651-665.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-404.
- Saad, F. (1988). Prise de risque ou non-perception du danger. *Recherche Transports Sécurité*, 18-19, p. 55-62.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversations*. G. Jefferson (Eds.). Blackwell : Oxford.
- Sacks, H., Schegloff, E.A. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language* 50(4).
- Saint-Dizier de Almeida, V. (2015). L'utilisation conjointe de l'observation et l'auto-confrontation à travers l'étude d'une vente à domicile. *Le Travail Humain*, 78/4, 307-333.
- Salembier, P. (1992). Étude empirique et modélisation d'une activité de diagnostic cognitif, *Intellectica*, 1992/3, 15, pp. 55-96.
- Salembier, P. (1996). Cognition(s) : située, distribuée, socialement partagée, etc. *Bulletin du LCPE, n°1*, Paris: École normale supérieure.
- Sandré, M. (2011). *Constantes et spécificités des dysfonctionnements interactionnels dans le genre débat politique télévisé : une application au débat de l'entre-deux tours de l'élection présidentielle de 2007*. Thèse de doctorat en Sciences de l'Homme et Société. Université Paul Valéry – Montpellier III.
- Saury, J., & Krause, S. (2002). De l'analyse de l'activité experte en funboard à la conception d'aides à l'entraînement, *Communication au IIème Colloque ARIS, Cultures sportives et artistiques, formalisation des savoirs professionnels : pratiques, formations, recherches*. Rennes, 12, 13, 14 décembre.
- Schmidt, R.A. & Lee, T.D. (2005). *Motor Learning: A Behavioral Emphasis*, 4th edn. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C. & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: past, present and future. *Academy of Management Review*, 32-2, 344-354.
- Schwartz, D.G. & Stirling, L.S. (1993). *BackLog: From Blackboard System to Process-Oriented Prolog*, in De Boschere, 1993.
- Seligman, A.B. (1998). On the limits of confidence and Role Expectations in *American Journal of Economics and Sociology*, vol.57 n°4, p.391-404.
- Serres, M. (2013). *Petite poucette*. Éditions Manifestes. Le Pommier !
- Sève, C., Saury, J., Theureau, J. & Durand, M. (2002). La construction de connaissances chez des sportifs de haut niveau lors d'une interaction compétitive. *Le Travail Humain*, 65, 2, 159-190.
- Shapiro, S. P. (1987). The social control of impersonal trust. *American Journal of Sociology*, 93 (3), 623-658.
- Sherer, M, Pierce, K.I, Paredes, S, Kisacky, K.L, Ingersoll, B, Schreibman, L. (2001). Enhancing conversation skills in children with autism via video technology: Which is better, “self” or “other” as a model. *Behavior Modification*, 25: 140-158.
- Shockley-Zalabak, P. S., Morreale, S. P., & Hackman, M. Z. (2010). *Building the high-trust organization strategies for supporting five key dimensions of trust*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Shoup, D. (1997). Evaluating the effects of cashing out employer-paid parking: eight case studies. *Transport Policy*, 4(4), 201-216.

- Siddiqi, Z. (2012). Dynamic Ridesharing: Understanding the role of gender and technology. Master of Sciences, Graduate Department of Geography and Planning, University of Toronto.
- Simmel, G. (1999). *Sociologie, études sur les formes de la socialisation*, trad. fr. L. Deroche-Gurcel, Paris : PUF, p. 355-357.
- Slovic, P., Fischhoff, B., Lichtenstein, S. & F. Roe (1981). Perceived Risk: Psychological Factors and Social Implication. *Proceedings of the Royal Society of London A376*: 17-34.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*. [Sec.ed.] London: Sage
- Strauss, A. (1992). *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, Paris, L'harmattan.
- Suchman, L. (1987). *Plans and situated actions: the problem of human/machine communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Summala, H. (1988). Risk control is not risk adjustment: the zero-risk theory of driver behaviour and its implications. In *Ergonomics*, 31(4), 491-506.
- Summala, H. (2000). Automatization, automation, and modeling of driver's behavior. *Recherche, Transports, Sécurité ; n°66*. Janvier-Mars 2000.
- Sztompka, P. (1999). *Trust: A Sociological Theory*. Cambridge, Cambridge University Press.
- The Conditions for inappropriate High Speed: a Review of the research literature from 1995 to 2006. *Road safety research report 92*.
- Theureau, J. (1992). *Le cours d'action : analyse sémio-logique. Essai d'une anthropologie cognitive située*. Berne: Peter Lang.
- Theureau, J. (1996). Les yeux de Véronique, in « Filmer le travail : recherche & réalisation », *Champs visuels*, 6, 69-74.
- Theureau, J. (2002). Cours d'expérience, cours d'action, cours d'interaction : essai de précision des objets théoriques d'étude de l'activité individuelle-sociale, 4^e Journées Act'ing "Objets théoriques, objets de conception, objets d'analyse & situations d'étude privilégiées", 6-7 Juin, Nouan-Le-Fuzelier.
- Theureau, J. (2004). *Le cours d'action : méthode élémentaire*. Toulouse : Editions Octarès.
- Theureau, J. (2006). *Le cours d'action. Méthode développée*. Toulouse: Editions Octarès.
- Theureau, J. (2010). Les entretiens d'autoconfrontation et de remise en situation par les traces matérielles et le programme de recherche « cours d'action ». *Revue d'anthropologie des connaissances*, 4(2), 287-322.
- Thévenot, L. (2007). The plurality of cognitive formats and engagements : moving between the familiar and the public. *European Journal of Social Theory*, vol.10, n° 3.
- Thuderoz, C. (2003). Introduction au propos: La confiance en question, In Mangematin V., Thuderoz C. (eds.) *Des mondes de confiance. Un concept à l'épreuve de la réalité sociale*, Paris, CNRS ed., p.19-30.
- Tincq, B. (2015). Extrait d'interview issu du dossier spécial « Etre ou avoir ? », *Philosophie Magazine*, Octobre, n°93.
- Tischer, M., & Dobson, R. (1979). An Empirical Analysis of Behavioural Intentions of Single Occupant Auto Drivers to Shift to High Occupancy Vehicles. *Transportation Research*, 13A(3), 143-158.
- Tochon, F. V. (1993). *L'enseignant expert / L'enseignante experte*, Paris, Nathan Pédagogie.
- Todd, J.D. (1979). Mixing Qualitative and Quantitative Methods: Triangulation in Action. *Administrative Science Quarterly* 24(4), 2-11.
- Tsao, H.S., & Lin, D-J. (1999). Spatial and Temporal Factors in Estimating the Potential of Ride- sharing for Demand Reduction. *Institute of Transportation Studies*, 1999.

- Van Belleghem, L. (2013) Réciprocité des enjeux de confiance au travail - Le cas des coursiers et de leur dispatcheur. Dans L. Karsenty (coord.), *La confiance au travail*. Toulouse, Octarès (p.53-75).
- Van der Molen, H.H. & Bötticher, A.M.T. (1988). A hierarchical risk model for traffic participants. In *Ergonomics*, 31, 4, 537-555.
- Van Vugt, M., Van Lange, P. A. M., Meertens, R. M., & Joireman, J. A. (1996). How a structural solution to a social dilemma failed: A field experiment on the first carpool lane in Europe. *Social Psychology Quarterly*, 59, 364-374.
- Varela, F. (1996). *Quel savoir pour l'éthique ?* Paris : La Découverte.
- Varela, F., Thompson, E. & Rosch, E. (1993). *L'inscription corporelle de l'esprit*. Paris : Seuil.
- Vermersch, P. (1994). *L'entretien d'explicitation*. Paris. ESF.
- Vermersch, P. (1996). Pour une psychophénoménologie, *Explicititer n° 13*, Février 1996, p. 1.
- Vermersch, P. (1999). *Pour une psychologie phénoménologique*. *Psychologie Française* 44 (1) :7-18.
- Vermersch, P. (2000). Approche du singulier. Dans J.- M. Barbier (Éd.), *L'analyse de la singularité de l'action* (pp. 239-256). Paris : Presses Universitaires de France.
- Vermersch, P. (2010). Les points de vue en première, seconde et troisième personnes dans les trois étapes d'une recherche : conception, réalisation, analyse. *Explicititer*, 85, 19-32.
- Verplanken, B., Aarts, H., & van Knippenberg, A. (1997). Habit, information acquisition, and the process of making travel mode choices. *European Journal of Social Psychology*, 27, 539-560
- Vial, S. (2013). *L'être et l'écran. Comment le numérique change la perception*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Hors collection », 333p.
- Vincent, S. (2008). *Les altermobilités : analyse sociologique d'usages de déplacements alternatifs à la voiture individuelle. De pratiques de déplacements alternatifs à la voiture individuelle*. Des pratiques en émergence?, Thèse Université de Paris 5, Sorbonne.
- Vingiano, I. (2015). Légalisation du covoiturage : la fin des zones d'ombre en assurance automobile ?, *Revue générale du droit des assurances*, n°6, p. 279.
- Watier, P. (2000). *Le savoir sociologique*, Paris, Desclée de Brouwer.
- Watson, R. (2006). La confiance comme phénomène pour la sociologie, in A. Ogien, L. Quéré (dir.), *Les moments de la confiance*, Paris, Economica, pp. 143-166.
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice : Learning, meaning and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Wilde, G.J.S. (1988). Risk homeostasis theory and traffic accidents: propositions, deductions and discussion of dissension in recent reactions. *Ergonomics*, 31(4), 441-468.
- Wilde, G.J.S. (2002). Does risk homeostasis theory have implications for road safety? *British Medical Journal*, 324, 1149-1152.
- Wimsatt, W. C. (1981). Robustness, Reliability and Overdetermination, in M. B. Brewer, and B. E. Collins (eds), *Scientific Inquiry and the Social Sciences*, San Francisco: Jossey-Bass, pp. 124-63.
- Yin, R (1994, 2003). Case Study Research Design and Methods, Second and third edition, *Applied Social Research Methods Series, Volume 5*, Sage Publications.
- Zsombok, C. E. (1997). *Naturalistic decision making: Where are we now?* In C. E. Zsombok & G. A. Klein (Eds.), *Naturalistic decision making* (pp. 3-16). Mahwah, NJ: Erlbaum.

« Covoiturer entre inconnus : des risques perçus à la construction de la confiance, panorama des expériences vécues des usagers »

RÉSUMÉ : Notre travail de recherche en psychologie-ergonomique s'intéresse aux usages et aux expériences vécues du covoiturage et à l'identification des facteurs d'adhésion, de réticence, de confiance et de méfiance qui facilitent ou freinent les pratiques. Le covoiturage est régulièrement cité comme l'une des solutions les plus rapides, efficaces et conviviales pour solutionner les problèmes de mobilité actuels. Mais en France, la part modale du covoiturage peine à croître au-delà des 4%. L'objet de la thèse consiste à identifier de manière plus exhaustive la diversité des expériences vécues des conducteurs et des passagers afin d'examiner précisément leurs incertitudes et risques perçus, de comprendre les processus de construction des sentiments de confiance permettant d'y faire face et d'observer le rôle de ces sentiments sur la pérennité des pratiques. Le travail s'articule autour de cinq études réalisées auprès d'usagers de communautés de covoiturage planifié (BlaBlaCar) et dynamique (Djump).

La *première étude* vise à rendre compte des inconvénients et des risques perçus en covoiturage, exprimés par 25 non-usagers et 25 usagers du covoiturage planifié, lors d'entretiens semi-directifs et d'explicitation. Quatre sources de risques ont été identifiées et permettent de souligner le caractère engageant de cette pratique entre inconnus. Chez les usagers, les avantages perçus et certaines motivations contrebalancent en partie les freins identifiés. Un processus de construction de la confiance déployé par les individus permet de faire face aux épisodes jugés menaçants et de covoiturer dans de bonnes conditions.

La *seconde étude* nous permet d'identifier précisément comment ce sentiment de confiance se construit petit à petit durant les différentes phases de covoiturage traversées par les usagers. A partir des 25 entretiens d'explicitation menés auprès d'usagers du covoiturage planifié, des Chroniques d'Expériences Vécues ont été construites, permettant de relever chaque source de confiance/méfiance et les variations de ces sentiments durant le trajet. Les chroniques révèlent un sentiment de confiance fragile et non-linéaire, susceptible de varier en fonction des ajustements relationnels, organisationnels, sécuritaires et liés au véhicule attendus par chaque usager.

La *troisième étude* cherche à caractériser l'importance de la première étape du covoiturage : la phase de recherche en ligne d'un trajet et d'un conducteur satisfaisants. Durant cette activité décisionnelle médiée, les usagers veillent à anticiper les risques perçus et à construire une première confiance médiatisée. A partir de 10 recueils vidéo réalisés par des usagers lors de leur requête en ligne et grâce à 10 entretiens d'autoconfrontation, nous avons identifié les indices organisationnels et relationnels considérés ainsi que les mécanismes cognitivo-affectifs individuels sous-tendant ces choix. La dynamique de la recherche a également été étudiée, permettant d'identifier 3 patterns typiques de recherche en ligne.

La *quatrième étude* repose sur l'analyse de corpus vidéo filmés en première personne par 6 usagers du covoiturage et sur l'analyse complémentaire de 6 entretiens d'autoconfrontation visant à décrire leur expérience vécue. La combinaison méthodologique originale articulant analyse conversationnelle et analyse de vécus subjectifs nous a permis d'identifier quatre phénomènes interactionnels spécifiques du covoiturage. Ont été soulignées (1) les conditions parfois aléatoires de l'attente et de la recherche sur place du coéquipier inconnu et l'impact de ces difficultés sur l'initiation d'une expérience rassurante, (2) l'importance du cadrage organisationnel du conducteur comme levier d'incertitude pour les passagers, (3) le nécessaire respect de la chronicité et du degré d'intimité pour les interactions partagées entre coéquipiers, qui sont autant de garanties pour le bon déroulement de l'expérience (4) la co-construction et la négociation des règles de voyage qui illustrent la manière dont le collectif maintient un trajet sans heurt.

La *cinquième étude* vise à cerner les expériences vécues des usagers du covoiturage « dynamique » et non plus planifié. Ce service innovant permet aux passagers de réserver depuis leur Smartphone et en temps réel, un siège vide dans le véhicule d'un passager disponible. Les 8 entretiens d'explicitation et les 10 observations participantes réalisés montrent que les risques perçus par ces usagers sont moins importants que ceux cités par les usagers du covoiturage planifié. Plusieurs éléments facilitent en effet la construction de la confiance, notamment l'esprit communautaire marqué du service et les conditions particulières du trajet : en milieu urbain, en soirée, avec suivi GPS et nombreux supports de soutiens en ligne.

L'analyse globale montre que même pour les usagers experts, l'activité de covoiturage apparaît incertaine, risquée et engageante. En amont et tout au long du trajet partagé, plusieurs précautions et ajustements sont nécessaires pour parvenir à construire un sentiment de confiance interpersonnelle durable envers l'Autre inconnu. Plusieurs recommandations sont discutées dans le dernier chapitre empirique, fournissant des pistes d'améliorations concrètes pour les services et les activités de mobilité d'aujourd'hui et de demain.

MOTS CLÉS : covoiturage planifié et dynamique ; expérience utilisateur vécue ; processus de construction de la confiance / méfiance ; sources et variations de la confiance ; phénomènes interactionnels ; observations participantes ; entretiens d'explicitation ; supports vidéo ; analyses conversationnelles ; entretiens d'autoconfrontation explicite.