

Annexe D. Aperçu général des modèles économiques des secteurs de l'hébergement et des transports

Cette annexe présente une description des principaux modèles économiques adoptés dans les deux secteurs actuellement dominants de l'économie du partage/à la demande, soit les secteurs de l'hébergement et des transports. Ces deux industries font ainsi office de cas pilotes pour les analyses réalisées dans le cadre du présent rapport. Cette approche s'appuie sur la thèse selon laquelle ces secteurs exerceraient la pression la plus importante sur les politiques en matière de TVA/TPS à travers le monde et sont donc susceptibles d'être les premiers secteurs pour lesquels des mesures politiques et administratives devront être mises en œuvre à cet égard.

Dans ce contexte, la présente annexe décrit les caractéristiques essentielles des principaux modèles économiques observés dans ces deux secteurs et présentant un intérêt particulier du point de vue de la TVA/TPS. Après une description générale de chaque secteur seront présentés les principaux modèles économiques, ainsi que les modalités de paiement correspondantes, les instruments de gouvernance et de renforcement de la confiance des plateformes, l'importance économique de ces secteurs et les éléments d'informations disponibles.

Ces descriptions sont fondées sur les caractéristiques des plateformes qui enregistrent actuellement la majorité des parts de marché des secteurs correspondants. Celles-ci ne sont toutefois que des images instantanées d'un contexte susceptible d'évoluer rapidement dans le temps, à mesure que l'économie du partage/à la demande poursuivent leur développement.

Secteur de l'hébergement

Description générale

Le secteur de l'hébergement peut globalement être divisé en plusieurs sous-secteurs selon le type d'hébergement concerné : hôtels et motels, résidences de tourisme, locations (saisonnnières) de courte durée, etc. Du point de vue de l'économie du partage/à la demande, il se rapporte principalement aux locations (saisonnnières) de courte durée, même si son champ d'application tend à comprendre également d'autres types d'hébergement. Aux fins de l'analyse développée dans le rapport, l'accent sera donc mis sur le secteur des locations de courte durée, lequel rassemble la majorité des activités d'hébergement de l'économie du partage/à la demande.

La notion de location de courte durée existe en réalité depuis aussi longtemps le secteur de l'hôtellerie. Le secteur de la location de courte durée a toutefois connu des évolutions importantes aux cours des dix dernières années, notamment dues au développement des plateformes numériques, et sa taille a enregistré une croissance d'environ 167 % entre 2010 et 2018 (Skift research, 2019^[11]). Le principe de ces plateformes consiste généralement à établir un lien entre les clients potentiels et les hôtes professionnels ou non professionnels proposant des services d'hébergement. Ces plateformes peuvent par ailleurs offrir d'autres services, que ce soit en leur nom ou pour le compte de tiers ou d'autres plateformes (voir la section *Modèles économiques* ci-dessous pour plus d'informations).

Écosystème du secteur de la location de courte durée

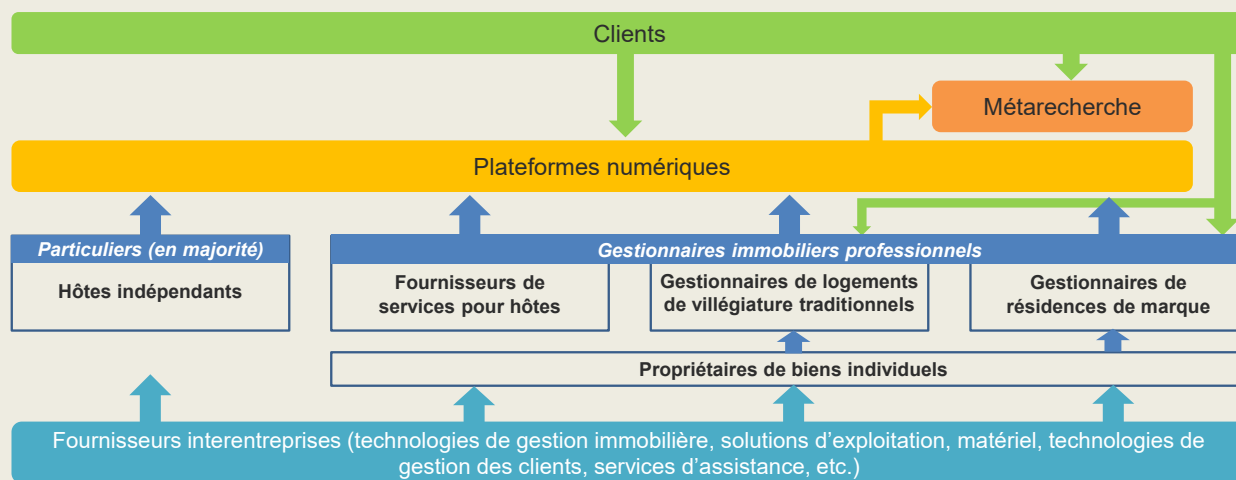
Bien que les types d'hébergement concernés puissent varier, la location de courte durée est le modèle d'hébergement prédominant dans l'économie du partage/à la demande. Les plateformes numériques jouent ainsi un rôle essentiel à cet égard et l'intérêt qu'elles suscitent tient au fait qu'elles ont fortement contribué à l'essor rapide de ce secteur d'activité. Il est toutefois important d'avoir conscience que ce secteur rassemble de nombreux acteurs différents au sein d'un même écosystème, tel qu'illustré ci-dessous dans le graphique A D.1. En devenant plus accessible et abordable, la technologie a permis aux différentes parties prenantes de profiter de la croissance du secteur de la location de courte durée de manière de plus en plus prononcée.

À titre d'illustration, Encadré A D.1 vise à présenter succinctement les principaux acteurs de cet écosystème (voir le graphique A D.1. pour une représentation schématique des interactions entre ces différents acteurs).

Encadré A D.1. Description des principaux acteurs de l'écosystème du secteur de la location de courte durée

- **Plateformes et moteurs de métarecherche** : bien que le marché soit essentiellement porté par des plateformes de premier plan qui opèrent généralement dans plusieurs pays, les moteurs de métarecherche nourrissent un intérêt grandissant pour ce marché, dans le sens où il leur permet d'ajouter à leurs fonctionnalités la recherche de locations de courte durée, que ce soit en partenariat avec certaines des plateformes en place ou avec des gestionnaires immobiliers indépendants. Ils font ainsi office d'intermédiaires, en renvoyant les clients vers les sites de réservation partenaires, les gestionnaires de réseaux, etc.
- **Hôtes indépendants** : les données disponibles laissent à penser que plus de la moitié des biens proposés à la location de courte durée sont détenus par des hôtes particuliers ou des gestionnaires immobiliers de petite taille (gérant moins de 10 biens locatifs). La plupart d'entre eux proposent ces locations par le biais de plateformes, profitant ainsi d'un accès simplifié à une clientèle potentielle plus large, à des modalités de paiement sécurisées ou encore aux services d'assistance assurés par les plateformes. Une partie de ces hôtes font également appel à des fournisseurs interentreprises pour des services tels que le gardiennage de clés ou le nettoyage ménager. Enfin, certains particuliers préfèrent confier la location de leurs biens à des gestionnaires immobiliers professionnels (voir la section *Agents professionnels* sous *Modèles économiques*).
- **Fournisseurs de services pour hôtes** : sont considérés comme fournisseurs de services pour hôtes les prestataires de services généraux de gestion, comme la publication d'annonces, le nettoyage ou la fixation des prix. Ces fournisseurs agissent le plus souvent « en coulisse », sans que les clients sachent que le logement qu'ils occupent est géré par une entreprise plutôt que par le propriétaire du bien. Néanmoins, pour renforcer et protéger l'identité de leur marque, certains ont récemment choisi de rendre publique cette gestion sur les plateformes, soit en l'indiquant dans la description des biens qu'ils gèrent, soit en affichant leur logo dans les annonces immobilières. Ils permettent par ailleurs aux propriétaires de biens de choisir précisément quels services ils souhaitent externaliser et appliquent les commissions correspondantes.
- **Gestionnaires de logements de villégiature traditionnels** : l'apparition de gestionnaires de logements de villégiature est due au fait que les propriétaires de résidences secondaires dans les destinations de vacances vivent souvent trop loin pour gérer eux-mêmes ces biens immobiliers. Les avancées technologiques des dernières années ont permis aux gestionnaires de logements de villégiature de prendre le train du numérique et de développer leurs activités en ligne. Certains d'entre eux gèrent aujourd'hui jusqu'à plusieurs centaines, voire milliers, de biens sur leurs propres plateformes dédiées. À l'instar des plateformes sectorielles, celles-ci fonctionnent sur la base de commissions et d'abonnements, même si le modèle par abonnement reste plus largement utilisé.
- **Gestionnaires de résidences de marque** : ces prestataires proposent des services de bout en bout, pour les propriétaires de biens comme pour les voyageurs. Soucieux de leur image de marque, ils travaillent uniquement avec des résidences qui répondent à leur cahier des charges et sont donc plus susceptibles de collaborer avec des hôtels et des plateformes de premier plan. Les investissements ont récemment profité aux bailleurs principaux, lesquels concentrent leurs activités sur les immeubles d'habitation (spécialement conçus ou convertis) destinés entièrement ou en partie à la location de courte durée. Cette évolution reste toutefois actuellement surtout observée aux États-Unis.
- **Fournisseurs interentreprises** : les évolutions technologiques ont démultiplié les possibilités pour les fournisseurs interentreprises dans le secteur de la location de courte durée. Ces prestataires proposent différents types de services, comme des logiciels de gestion de biens, des solutions de commercialisation, l'élaboration d'applications et de sites internet, ou encore la gestion des recettes.

Graphique A D.1. Écosystème du secteur de la location de courte durée



Source : Skift research (2019), *The Short-Term Rental Ecosystem and Vendor Deep Dive* (Skift research, 2019⁽¹⁾).

Modèles économiques

Pour bien comprendre les différents modèles économiques adoptés dans le secteur, il est important de mettre en avant le rôle essentiel des plateformes numériques dans la mise en relation des divers acteurs de cet écosystème. Que ce soit pour les locations de courte durée ou pour d'autres types d'hébergement (résidences de tourisme, par exemple), les plateformes ont pris une place centrale dans le paysage de l'économie du partage/à la demande. D'une manière générale, les principaux modèles économiques qui s'appuient sur ces plateformes peuvent être classés en quatre catégories suivant la nature de l'offre sous-jacente et le type de contrepartie (par exemple, monétaire ou en nature). Il convient de noter que la distinction entre un hébergement « sec » et un hébergement « associé à d'autres services » n'est pas toujours claire, et que les grandes plateformes du secteur optent de plus en plus souvent pour ce dernier modèle.

- **Hébergement sec** : la plateforme facilite la location de la résidence principale ou secondaire d'un particulier (ou d'une partie de cette résidence) à d'autres particuliers. La plateforme tend toutefois à offrir d'autres types d'hébergement, comme les résidences de tourisme.
- **Hébergement associé à d'autres services** : au-delà des services d'hébergement sec (tels que décrits ci-dessus), la plateforme peut également proposer des services complémentaires, comme des activités touristiques (dégustations gastronomiques, concerts, etc.), des services de réservation de restaurant, de la location de véhicule, du transport aérien, etc.
- **Échange de maison** : la plateforme met en lien des particuliers (utilisateurs de la plateforme) prêts à échanger leurs logements (afin que chaque partie puisse séjourner dans la résidence principale ou secondaire de l'autre partie). Les utilisateurs s'acquittent généralement de frais d'abonnement afin de s'enregistrer sur la plateforme et organiser les échanges avec d'autres particuliers.
- **Couchsurfing** : la plateforme met en contact les particuliers souhaitant séjourner les uns chez les autres en échange d'une contrepartie non monétaire (comme la préparation d'un repas en signe de gratitude).

Nouvelles évolutions des modèles économiques

L'un des principaux développements observés en matière de modèles économiques dans le secteur de l'hébergement est l'élargissement des types d'hébergement proposés à la location de courte (et/ou de longue) durée, incluant notamment les résidences de tourisme. La participation de nouveaux acteurs (autres plateformes ou tiers, par exemple) dans la chaîne d'approvisionnement, permettant aux plateformes d'enrichir leurs offres de service de sorte à inclure notamment des produits qui n'entrent pas dans le champ d'application de l'économie à la demande/du partage (transport aérien, location de véhicule, assurance, etc.), constitue également un autre développement important.

- Résidences de tourisme : également connues sous les appellations « appart'hôtels » ou « résidences hôtelières/de tourisme », ce type d'hébergement se rapporte aux appartements entièrement meublés, adaptés aux séjours de courte ou de longue durée et intégrant des prestations identiques à celles proposées par les hôtels (services de ménage, par exemple). Ces appellations sont souvent utilisées de manière interchangeable et il n'existe actuellement aucune distinction officielle entre ces différentes notions. Ces modèles peuvent globalement être répartis en deux catégories : les résidences de tourisme de marque, généralement détenues ou gérées par des chaînes hôtelières, et les résidences de tourisme sans marque détenues par des individus différents mais gérées par un intermédiaire ou une société de gestion immobilière. Dans les deux cas, les appartements peuvent être proposés sur différentes plateformes, lesquelles ne disposent pas nécessairement d'une visibilité directe sur les propriétaires privés de ces logements (notamment dans le cas des résidences de tourisme sans marque). À l'instar des agents professionnels (voir ci-dessous), les propriétaires privés ignorent généralement sur quelles plateformes leurs biens sont proposés et reçoivent uniquement les droits de location, après déduction des commissions de gestion.
- Plateformes imbriquées : afin de diversifier leurs offres et ainsi élargir leur clientèle, les plateformes numériques (traditionnelles), comme les agences de voyage en ligne, font la promotion de biens immobiliers proposés initialement sur d'autres plateformes. Lorsqu'un client identifie un bien qu'il souhaite réserver, il est alors renvoyé vers le site internet de la plateforme d'origine afin de terminer la transaction. De la même manière, les plateformes peuvent autoriser d'autres plateformes à proposer leurs propres offres de services par leur intermédiaire (par exemple, en donnant aux utilisateurs l'accès à un site de réservation de véhicule depuis une plateforme de location d'hébergement). La plateforme hôte peut également recevoir des commissions des autres plateformes en fonction du nombre de renvois réalisés ou ne pas facturer ce type de service dans le cadre de sa stratégie de commercialisation. Lorsque ces plateformes multiples sont partie intégrante de la chaîne d'approvisionnement, la plateforme hôte peut ne pas bénéficier d'une visibilité directe sur les fournisseurs sous-jacents (soit sur les propriétaires de biens), comme dans le cas du modèle des agents professionnels décrit ci-après. Les plateformes enrichissent par ailleurs de plus en plus leurs offres en incluant les services de sociétés tierces, comme la location de véhicule, le transport aérien ou les assurances, lesquels services ne constituent pas nécessairement des activités relevant de l'économie à la demande/du partage.
- Agents professionnels : les particuliers peuvent faire appel à des gestionnaires immobiliers professionnels ou à des sociétés de gestion immobilière afin de promouvoir leurs biens sur différentes plateformes d'hébergement. Ces propriétaires ignorent généralement sur quelles plateformes leurs biens sont proposés et reçoivent uniquement les droits de location, après déduction des commissions de gestion appliquées par les gestionnaires ou sociétés de gestion.

Modèles de paiement

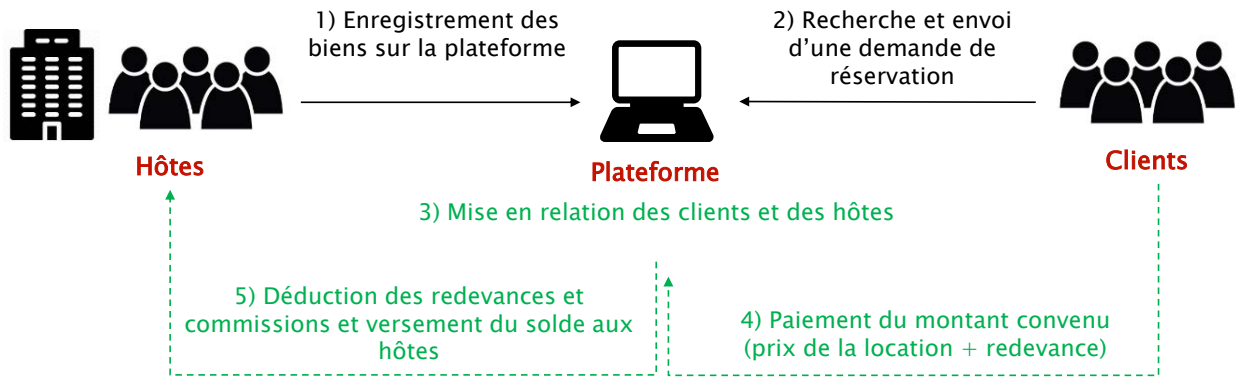
Les modalités de paiement sont un aspect important des services de plateforme relevant de l'économie du partage/à la demande, et les plateformes peuvent opter pour différents modèles de paiement en

fonction de divers paramètres de nature économique, sociale et commerciale. De manière générale, les prestataires d'hébergement (hôtes) facturent aux clients un droit de location dont ces derniers s'acquittent soit directement auprès du prestataire, soit par le biais de la plateforme. De son côté, la plateforme récupère une commission auprès du prestataire, du client ou des deux. Ces modèles de paiement peuvent notamment inclure les variantes suivantes (voir la section *Représentation schématique du fonctionnement des modèles de paiement* ci-dessous) :

- *Modèle n° 1* : la plateforme prélève une commission de x % sur les revenus des prestataires et facture aux utilisateurs une redevance de y %. L'utilisateur s'acquitte d'emblée de la totalité du montant dû (par exemple : droit de location et redevance) auprès de la plateforme, laquelle reverse ensuite au prestataire la part qui lui revient après déduction de sa commission et de la redevance.
- *Modèle n° 2* : la plateforme facture aux prestataires des frais de transaction de x %, mais n'applique aucune redevance aux utilisateurs. L'utilisateur paie au prestataire la somme convenue, et le prestataire reverse x % de frais à la plateforme.
- *Modèle n° 3* : la plateforme facture aux prestataires des frais de transaction de x %, mais n'applique aucune redevance aux utilisateurs. L'utilisateur paie à la plateforme la somme convenue et la plateforme reverse au prestataire sa part après déduction des x % de frais de transaction.
- *Modèle n° 4* : la plateforme ne facture ni commission ni redevance aux prestataires ou aux utilisateurs. La plateforme a seulement pour objet de mettre en contact les prestataires et les utilisateurs, et les transactions sous-jacentes sont réalisées uniquement entre prestataires et utilisateurs, sans intervention de la plateforme. Les recettes de la plateforme proviennent ainsi des annonces publicitaires diffusées sur la plateforme.
- *Opérations en espèces* : ce type de paiement est rare dans le secteur de l'hébergement, mais possible selon le *modèle n° 2* dans le cas où un utilisateur paie directement le prestataire en espèces. La plateforme récupère ensuite sa commission auprès du prestataire soit en l'ajoutant à ses frais d'abonnement périodiques, soit en demandant au prestataire de lui verser les redevances dues à intervalles réguliers.
- *Nouvelles modalités de paiement* : les solutions de paiement mobile (comme les porte-monnaie mobiles) sont de plus en plus utilisées dans les pays en développement où une part importante de la population n'a qu'un accès limité aux services financiers traditionnels. D'autres solutions de paiement fondées sur les nouvelles technologies ont également fait leur apparition, comme le recours aux actifs numériques (par exemple, certaines plateformes du secteur de l'hébergement envisagent d'accepter un type spécifique d'actif numérique (bitcoin) dans certaines régions du monde) dont la popularité pourrait augmenter de manière significative au cours des prochaines années.

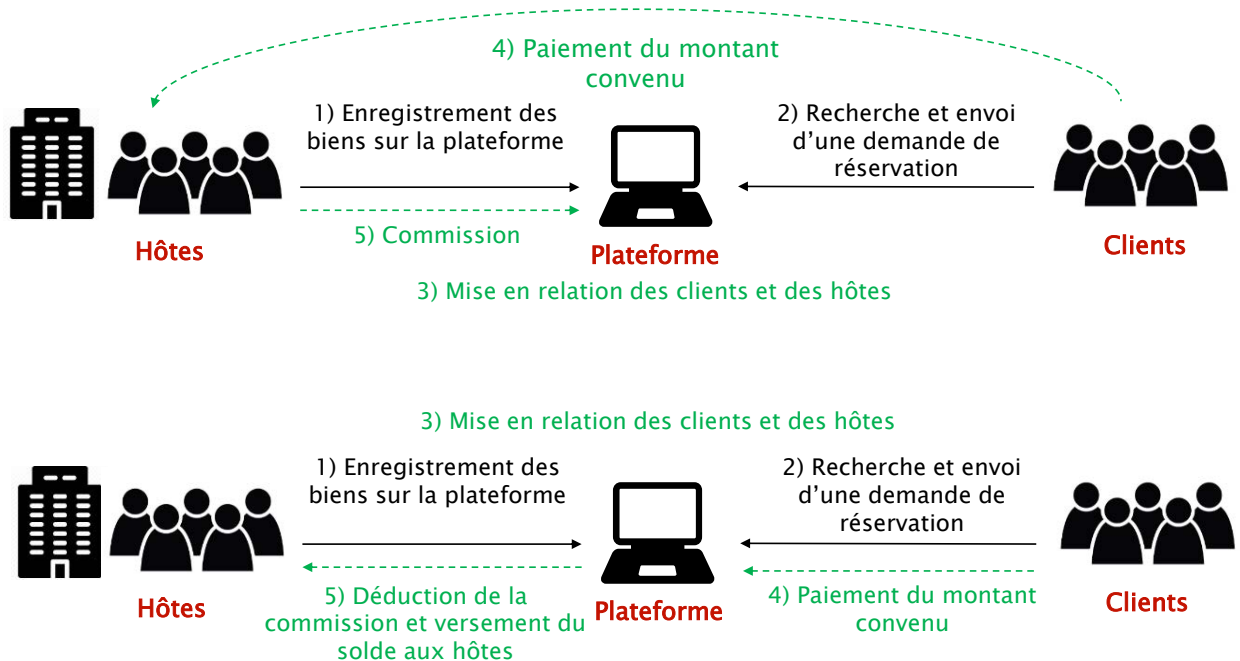
Représentation schématique du fonctionnement des modèles de paiement

Graphique A D.2. Modèle n° 1 - La plateforme prélève une redevance aux clients et une commission aux hôtes



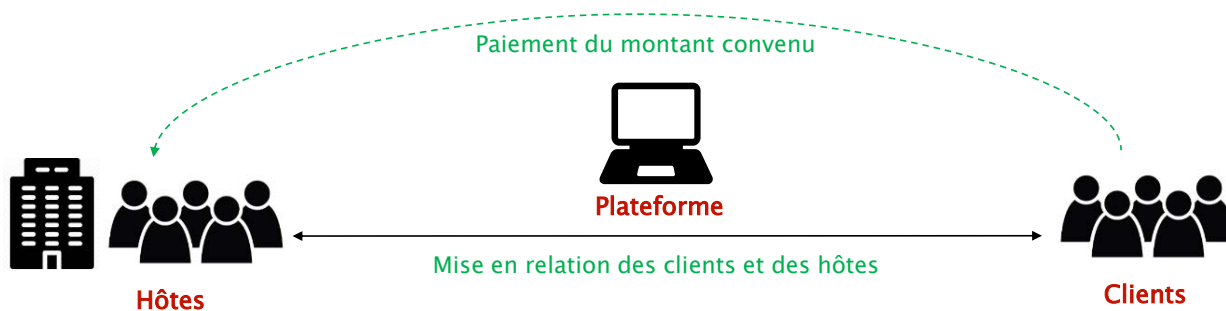
Source : Analyse de l'OCDE.

Graphique A D.3. Modèles n° 2 et 3 – La plateforme impose une commission uniquement aux hôtes



Source : Analyse de l'OCDE.

Graphique A D.4. Modèle n° 4 – La plateforme tire ses revenus d’annonces publicitaires



Source : Analyse de l'OCDE.

Confiance et gouvernance des plateformes

Le succès des plateformes repose sur une gouvernance efficace qui permet des transactions sécurisées entre parties qui ne se connaissent pas et renforce ainsi la confiance des parties prenantes (Hagiü et Rothman, 2016^[2]). Pour favoriser cette confiance, les plateformes mettent généralement en place différents mécanismes institutionnels et juridiques de gouvernance, parmi lesquels des procédures de présélection (passant notamment par des visites sur site), des systèmes de contrôle croisé, des services de traitement sécurisé des paiements, l'adoption de règles et de normes sur les niveaux de service ou encore la mise en œuvre de garanties et d'assurances de responsabilité civile afin de protéger à la fois les biens et les utilisateurs (Akbar et Tracogna, 2018^[3]). La plateforme peut également proposer des services complémentaires comme des services de photographie ou des modèles pour aider les hôtes à publier leurs annonces, et ainsi rationaliser l'offre de services tout en améliorant l'expérience pour les utilisateurs.

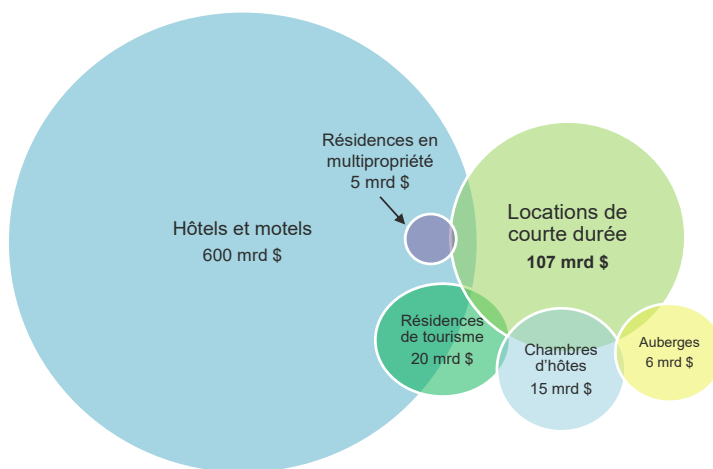
- **Procédure de présélection** : la plateforme peut limiter l'accès à ses services à certains types de biens et ressources qui respectent des normes de qualité prédéfinies (Wirtz et al., 2019^[4]). Elle peut également organiser des visites sur site afin de vérifier l'existence réelle des biens et leur adéquation aux normes de sécurité en vigueur. De la même manière, la plateforme peut exiger des utilisateurs qu'ils se soumettent à une procédure de vérification de leur identité (par exemple, en mettant en correspondance la photographie d'une pièce d'identité officielle avec une autre photographie personnelle) avant de pouvoir accéder aux services de la plateforme.
- **Avis et notes** : les hôtes et les clients ont la possibilité de s'évaluer mutuellement. La plateforme peut parfois choisir d'annuler une réservation ou de retirer l'annonce d'un hôte si son évaluation atteste d'une tendance à des notes inhabituellement faibles ou à des commentaires particulièrement négatifs. Dans les cas les plus extrêmes où un avis négatif serait le résultat de problèmes graves de sécurité (relevant d'une infraction criminelle, par exemple), la plateforme peut automatiquement supprimer ou désactiver le compte de l'utilisateur concerné.
- **Fixation des prix** : la plateforme peut fournir aux hôtes une grille de prix recommandés (sous la forme de fourchettes tarifaires), déterminés par un algorithme interne de fixation des prix s'appuyant sur différents paramètres comme le niveau de demande, la saison ou les événements locaux.
- **Services de traitement des paiements** : la plateforme dispose d'un système par lequel les paiements émis par les clients ne sont débloqués qu'une fois ceux-ci arrivés sur leur lieu d'hébergement, garantissant ainsi que ces biens existent réellement.
- **Assistance à la clientèle** : en complément d'un centre d'assistance en ligne qui permet aux hôtes et aux clients d'obtenir de manière automatisée des réponses aux questions les plus fréquentes, la plateforme peut proposer une assistance complémentaire afin de résoudre les différends entre les hôtes et leurs clients.

- **Assurance et garanties** : la plateforme offre aux hôtes une garantie contre les dommages subis par leurs biens immobiliers dans le cadre de services d'hébergement. Si un client prétend avoir constaté ces dommages dès son arrivée, la plateforme peut décider d'indemniser l'hôte directement.
- **Autres services** : la plateforme peut proposer des supports de formation (guides en ligne, par exemple) ou des liens vers le site internet des organismes publics compétents afin de renseigner les utilisateurs sur leurs obligations au regard de la réglementation (en matière de fiscalité, notamment). La plateforme peut par ailleurs choisir de fournir aux prestataires un récapitulatif régulier des transactions réalisées, et ce, afin de leur permettre de se conformer à leurs obligations fiscales (le cas échéant).

Taille et croissance du secteur

D'après les données disponibles, le secteur de l'hébergement serait l'un des deux principaux secteurs en termes de valeur globale des opérations. En Europe, ce secteur représente environ 50 % de la valeur de marché totale¹ et sa taille devrait plus que doubler d'ici à 2025 en Asie du Sud-Est² (European Commission et PwC UK, 2016^[5]) (Google, Temasek et Bain & Company, 2019^[6]). En termes de taille, on estime que le marché de la location de courte durée aurait atteint 107 milliards USD en 2018 (voir le graphique D.2 ci-dessous relatif à la composition du marché mondial de l'hébergement : même si certains recouvrements existent entre différents types d'hébergement dans le secteur de la location de courte durée, ce graphique montre que la majorité de la valeur du marché est imputable à l'économie à la demande/du partage liée aux locations de courte durée) (Skift research, 2019^[11]). Ce marché étant caractérisé par la prépondérance de plusieurs acteurs de premier plan, on estime que les cinq principaux représentent environ 73 % des réservations brutes réalisées dans le secteur en 2019, contre seulement 4 % en 2010³ (Skift research, 2019^[11]).

Graphique A D.5. Marché mondial de l'hébergement en milliards USD (mrd \$)



Source: Skift research (2019), *The Short-Term Rental Ecosystem and Vendor Deep Dive* (Skift research, 2019^[11])

Convergence des modèles économiques

À mesure que le secteur évolue, on assiste à la convergence progressive de plusieurs segments, et la distinction entre les différents types et fournisseurs d'hébergement tend à s'estomper. Pour rester concurrentiels, les prestataires d'hébergement traditionnels (comme les hôtels) se tournent vers le marché de la location de courte durée et les agences de voyage en ligne se mettent à étoffer leurs offres afin d'inclure les locations d'appartement et les chambres d'hôte. Face à cette situation, la réaction des acteurs en place varie et peut aller de l'adoption des caractéristiques des plateformes par le lancement d'une application de réservation ou par la création de plateformes concurrentes, jusqu'à l'acquisition de plateformes existantes. De la même manière, les plateformes développent leurs offres de services afin de se rapprocher de leurs homologues traditionnels et renforcer ainsi l'identité de leur marque (par exemple, en acquérant puis en gérant leur propre parc de logements). Parallèlement au développement de ces offres, la demande des clients incite les plateformes à se tourner vers le modèle des hôtels, avec une normalisation renforcée et des locations de résidences entières (par opposition à une pièce unique dans le logement d'un particulier). Ces tendances entraînent une intégration verticale des marchés, réduisant ainsi les différences entre les plateformes de l'économie à la demande/du partage et les opérateurs économiques « traditionnels ».

Éléments d'informations

À travers ces différents instruments de gouvernance et de renforcement de la confiance, les plateformes de l'économie du partage/à la demande opérant dans le secteur de l'hébergement recueillent généralement les informations suivantes (notez que cette liste n'est aucunement exhaustive et que, suivant son modèle économique, une plateforme peut également ne pas recueillir l'intégralité des informations ci-dessous) :

- informations de compte utilisateur (nom, adresse électronique et numéro de téléphone) ;
- données d'identification (numéro d'identification fiscale y compris) ;
- valeur des transactions ;
- adresse du domicile des hôtes ;
- adresse des biens immobiliers ;
- informations de paiement (coordonnées bancaires).

Les plateformes disposent généralement de mécanismes permettant de vérifier l'exactitude des informations recueillies, parmi lesquels des solutions technologiques (fondées sur l'intelligence artificielle, par exemple) capables de contrôler les listes de biens immobiliers.

Secteur des transports

Description générale

Dans le contexte de l'économie du partage/à la demande, le secteur des transports est généralement un segment dans lequel le rôle des plateformes consiste à mettre en relation des conducteurs (y compris non professionnels, soit des conducteurs qui ne disposent pas de licence officielle autre que leur permis de conduire) avec des passagers (le plus souvent des particuliers) pour des trajets de courte ou longue distance.

Modèles économiques

Les principaux modèles économiques actuellement observés dans le secteur des transports sont notamment les suivants :

- **Voitures de transport avec chauffeur (VTC)** : il s'agit généralement de services de VTC (souvent de courte distance) accessibles depuis une application mobile. L'objectif est d'offrir des services semblables à ceux de taxis ou de véhicules avec chauffeur, même si les plateformes peuvent proposer d'autres moyens de transport (motocycles, bicyclettes, trottinettes électriques, bateaux, ferries, etc.). Les trajets transfrontaliers sont toutefois particulièrement rares, notamment en raison des difficultés logistiques et réglementaires que ces trajets peuvent poser (p. ex. : problèmes de couverture des assurances de responsabilité civile, formalités aux frontières longues ou coûteuses, etc.).
 - Plateformes imbriquées : plutôt que d'acquérir ou de gérer leur propre parc de véhicules, les plateformes de VTC peuvent offrir d'autres modes de transport (trottinettes ou bicyclettes électriques, par exemple) proposés initialement sur d'autres plateformes.
- **Autopartage/Covoiturage** : la plateforme met en lien, d'une part, des conducteurs qui disposent de places libres dans leurs véhicules et projettent de réaliser des trajets spécifiques (de longue distance) et, d'autre part, des passagers qui souhaitent accomplir le même trajet ou un trajet similaire, y compris un trajet transfrontalier.
- **Parking partagé** : la plateforme permet à des conducteurs d'entrer en contact avec des particuliers (le plus souvent) qui proposent des places de stationnement non occupées en échange d'une redevance.
- **Livraison à la demande** : dans un contexte où la pandémie de COVID-19 a entraîné une augmentation de la demande de services de livraison à domicile de produits essentiels et alimentaires, les plateformes ont développé leur modèle économique de livraison de repas afin de proposer également la livraison de courses alimentaires et autres produits, que ce soit par l'acquisition d'acteurs existants sur ce marché ou par le biais de partenariats (accords contractuels) avec ces acteurs. Dans ce dernier cas, une plateforme peut s'appuyer sur son propre réseau de conducteurs pour faciliter les livraisons ou donner à ses clients accès aux services d'autres acteurs, sans participer directement à la livraison. Ainsi, dans le contexte de la livraison de repas, une plateforme met en relation les conducteurs, les restaurateurs et les clients pour organiser la livraison. La plateforme peut mettre les restaurateurs en lien avec les conducteurs ou mettre les clients en lien avec des restaurateurs qui disposent de leurs propres livreurs dans le cadre d'accords contractuels. De la même manière, dans le cas de la livraison de produits d'épicerie, la plateforme met en relation les conducteurs, les magasins d'alimentation (plateformes) et les clients, en assurant l'interface entre les magasins d'alimentation et ses conducteurs ou entre les clients et les magasins d'alimentation qui emploient leurs propres préparateurs de commande et disposent de leurs propres services de livraison.

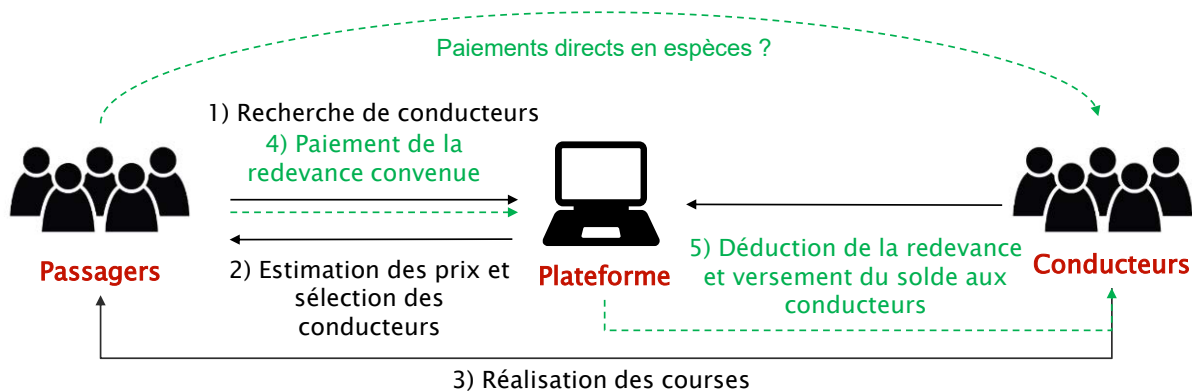
Modèles de paiement

Les modalités de paiement sont un aspect important des services de plateforme relevant de l'économie du partage/à la demande, et les plateformes peuvent opter pour différents modèles de paiement en fonction de divers paramètres de nature économique, sociale et commerciale. De manière générale, les prestataires (conducteurs) facturent des frais aux clients (passagers) dont ces derniers s'acquittent soit directement auprès du prestataire, soit par le biais de la plateforme. De son côté, la plateforme récupère une commission auprès du prestataire, de l'utilisateur ou des deux. Le plus souvent, les principales plateformes du secteur des transports appliquent uniquement des commissions aux prestataires. Ces modèles de paiement peuvent notamment inclure les variantes suivantes (voir ci-dessous la section *Représentation schématique du fonctionnement des modèles de paiement*) :

- **Modèle n° 1** : la plateforme prélève une commission de $x\%$ sur les revenus des prestataires et facture aux utilisateurs une redevance de $y\%$. L'utilisateur s'acquitte de la totalité du montant dû (par exemple : frais de course et redevance) auprès de la plateforme, laquelle reverse ensuite au prestataire la part qui lui revient après déduction de sa commission et de la redevance.
- **Modèle n° 2** : la plateforme facture aux prestataires des frais de transaction de $x\%$, mais n'applique aucune redevance aux utilisateurs. L'utilisateur paie au prestataire la somme convenue, et le prestataire reverse $x\%$ de frais à la plateforme.
- **Modèle n° 3** : la plateforme facture aux prestataires des frais de transaction de $x\%$, mais n'applique aucune redevance aux utilisateurs. L'utilisateur paie à la plateforme la somme convenue et la plateforme reverse au prestataire sa part après déduction des $x\%$ de frais de transaction.
- **Opérations en espèces** : les espèces sont le mode de paiement de prédilection dans certains pays, et notamment dans les pays en développement où la population n'a qu'un accès limité aux services financiers traditionnels. Dans le *modèle n° 2*, si l'utilisateur paie directement le prestataire en espèces, soit ce dernier reverse sur le compte de la plateforme sa commission de $x\%$, soit la plateforme prélève directement sa commission de $x\%$ sur les transactions payées par carte bancaire au prestataire.
- **Nouvelles modalités de paiement** : les solutions de paiement mobile (comme les porte-monnaie mobiles) sont de plus en plus populaires et pourraient venir remplacer les espèces dans les pays en développement. D'autres solutions de paiement fondées sur les nouvelles technologies ont également fait leur apparition, comme le recours aux actifs numériques dont la popularité pourrait augmenter au cours des prochaines années.

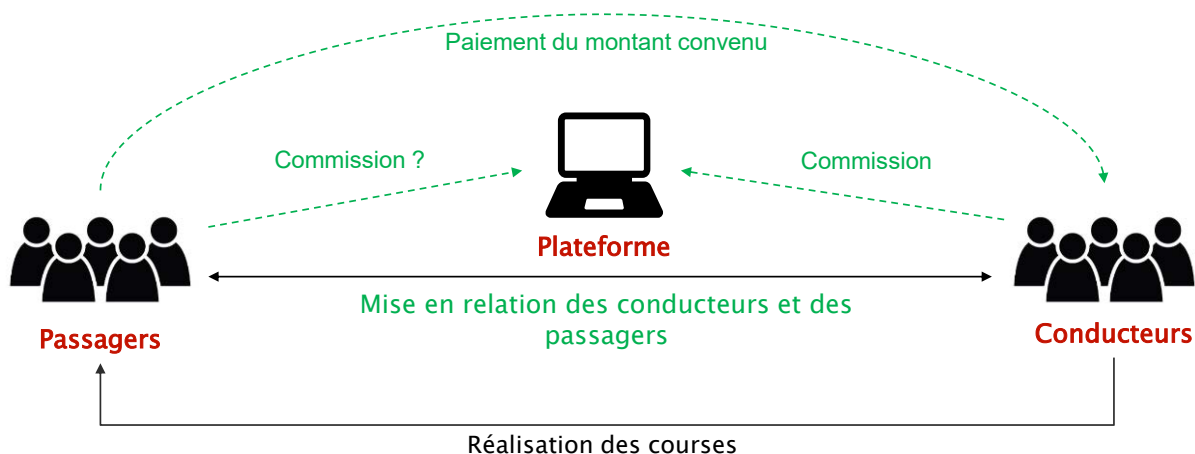
Représentation schématique du fonctionnement des modèles de paiement

Graphique A D.6. Modèle des services de VTC



Source : Analyse de l'OCDE.

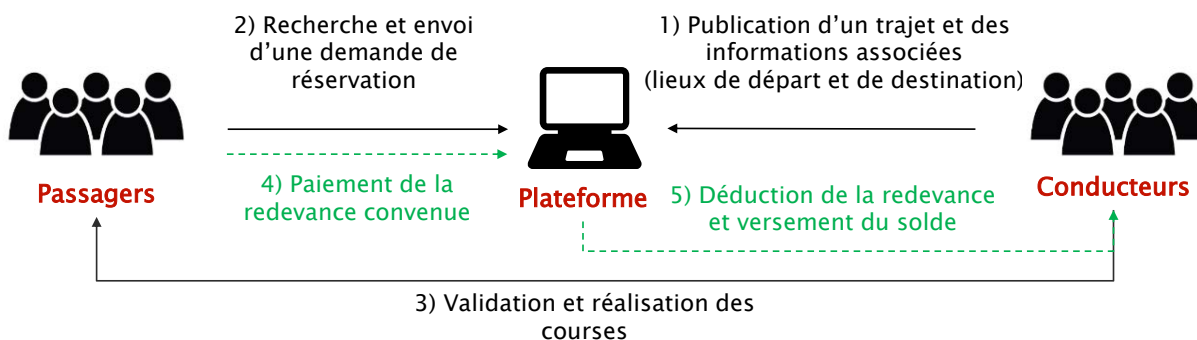
Graphique A D.7. Variante du modèle des services de VTC n° 1



Note : il est précisé que cette variante décrit le cas dans lequel la plateforme peut également recevoir une commission des passagers. En règle générale, la plateforme ne facture une commission qu'à ses conducteurs, mais il se peut qu'elle facture une commission à la fois aux conducteurs et aux passagers.

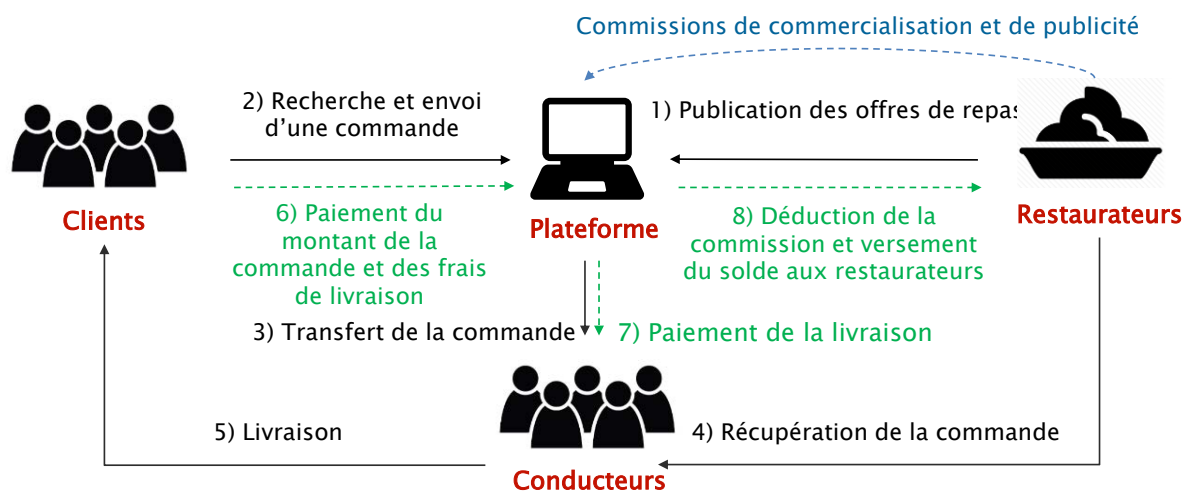
Source : Analyse de l'OCDE.

Graphique A D.8. Modèles de paiement pour l'autopartage / le covoiturage



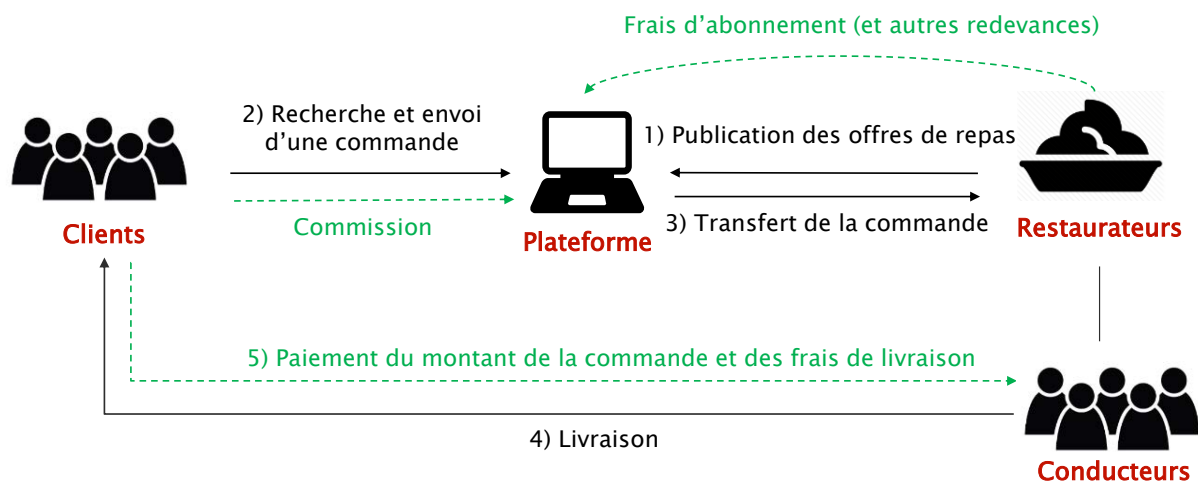
Source : Analyse de l'OCDE.

Graphique A D.9. Modèle de la livraison de repas



Source : Analyse de l'OCDE.

Graphique A D.10. Variante du modèle de livraison de repas n° 1 – Livreurs employés directement par les restaurateurs



Source : Analyse de l'OCDE.

Confiance et gouvernance des plateformes

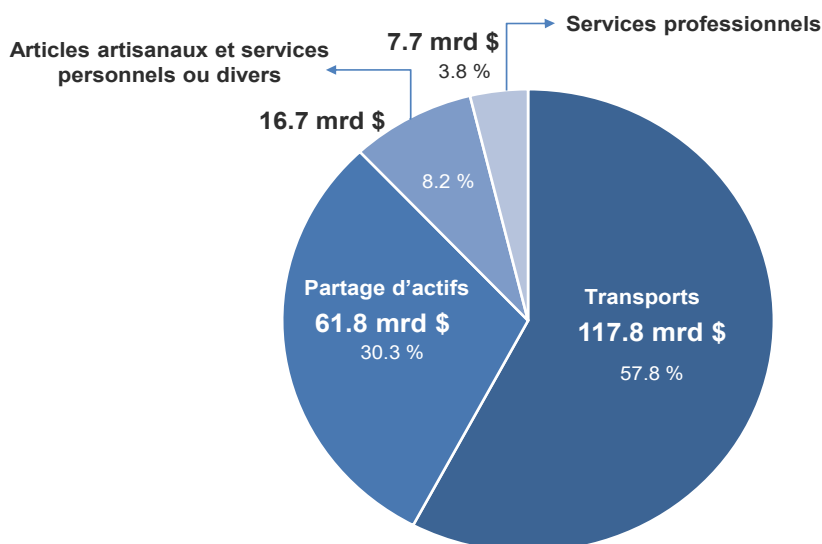
Le succès des plateformes repose sur une gouvernance efficace qui permet des transactions sécurisées entre parties qui ne se connaissent pas et renforce ainsi la confiance des parties prenantes (Hagiü et Rothman, 2016[2]). Pour favoriser cette confiance, les plateformes mettent généralement en place différents mécanismes institutionnels et juridiques de gouvernance, parmi lesquels des procédures de présélection (passant notamment par la vérification du permis de conduire des conducteurs), des systèmes de contrôle croisé, des services de traitement sécurisé des paiements, l'adoption de règles et de normes sur les niveaux de service ou encore la mise en œuvre d'obligations de sécurité renforcées (Akbar et Tracogna, 2018[3]).

- **Procédure de présélection** : la plateforme peut limiter l'accès à ses services à certains types de biens et ressources qui respectent des normes de qualité prédéfinies (relativement aux véhicules, par exemple). La plateforme exige généralement des conducteurs qu'ils fournissent une copie de leur permis de conduire ou autre document équivalent lors de la procédure d'inscription. (Dans certains pays, un permis professionnel peut être demandé aux particuliers souhaitant proposer des services de transport de personnes à des fins lucratives.)
- **Avis et notes** : les conducteurs et les passagers ont la possibilité de s'évaluer mutuellement. Dans les cas les plus extrêmes où un avis négatif serait le résultat de problèmes graves de sécurité (relevant d'une infraction criminelle, par exemple), la plateforme peut automatiquement supprimer ou désactiver le compte de l'utilisateur concerné.
- **Fixation des prix** : la plateforme peut fournir des estimations de prix calculées par son algorithme interne de fixation des prix sur la base des variations de l'offre et de la demande, et exiger des conducteurs qu'ils respectent ces fourchettes tarifaires. Suivant le modèle économique concerné, les conducteurs peuvent être autorisés à définir leur propres prix à partir des recommandations fournies par la plateforme. Les prix peuvent également être définis en fonction de catégories définies plutôt qu'en fonction de variations dynamiques. Dans le cas du modèle économique de l'autopartage/du covoiturage, la plateforme peut recommander l'application de prix calculés sur la base d'un tarif fixe par kilomètre parcouru. Les conducteurs ont la possibilité de définir cette base tarifaire, bien qu'il existe généralement une limite maximale afin d'éviter que les conducteurs ne fassent des bénéfices.
- **Services de traitement des paiements** : la plateforme propose généralement des services en ligne de traitement des paiements pour facturer les frais de course aux passagers et les reverser aux conducteurs à intervalles réguliers après déduction de sa commission.
- **Dispositifs de sécurité** : suite aux récents problèmes liés à la sécurité des passagers, la plateforme cherche à renforcer son dispositif de sécurité, notamment par la mise en place d'un bouton d'alerte pouvant être utilisé aussi bien par les passagers que par les conducteurs si l'une des parties se sent en danger, et ce, afin d'avertir immédiatement la plateforme et les services de police. La plateforme peut également procéder à une évaluation plus approfondie des antécédents des conducteurs.
- **Autres services** : la plateforme peut proposer des supports de formation (guides en ligne, par exemple) ou des liens vers le site internet des organismes publics compétents afin de renseigner les conducteurs sur leurs obligations au regard de la réglementation (en matière de fiscalité, notamment). La plateforme peut par ailleurs choisir de fournir aux conducteurs un récapitulatif régulier des transactions réalisées, et ce, afin de leur permettre de se conformer à leurs obligations fiscales. La plateforme peut également mettre à la disposition des conducteurs des services de facturation.

Taille et croissance du secteur

D'après les données disponibles, le secteur des transports serait l'un des deux principaux secteurs en termes de valeur globale des opérations et de recettes réalisées par les plateformes. En Europe, ce secteur serait à l'origine de 47 % des recettes des plateformes⁴ et la valeur de marché totale devrait atteindre 40 milliards USD d'ici à 2025 en Asie du Sud-Est⁵ (European Commission et PwC UK, 2016^[5]) (Google, Temasek et Bain & Company, 2019^[6]).

Graphique A D.11. Volume de marché brut par secteur (mrd \$, 2018)



Source : Mastercard & Kaiser Associates (2019), *The Global Gig Economy: Capitalising on a ~\$500B Opportunity* (Mastercard and Kaiser Associates, 2019^[7])

Éléments d'informations

À travers ces différents instruments de gouvernance et de renforcement de la confiance, les plateformes de l'économie du partage/à la demande opérant dans le secteur des transports recueillent généralement les informations suivantes (notez que cette liste n'est aucunement exhaustive et que, suivant son modèle économique, une plateforme peut également ne pas recueillir l'intégralité des informations ci-dessous) :

- informations de compte utilisateur (nom et numéro de téléphone) ;
- informations d'identification des conducteurs (permis de conduire et numéro d'identification fiscale y compris) ;
- valeur des transactions ;
- données relatives aux véhicules ;
- informations de paiement (coordonnées bancaires) ;
- informations sur les trajets réalisés (lieux de départ et de destination).

Les plateformes disposent généralement de mécanismes permettant de vérifier l'exactitude des informations recueillies. Elles peuvent ainsi demander aux prestataires de préremplir une fiche de renseignements dans le cadre de la procédure d'inscription et comparer les informations fournies avec les informations présentes sur d'autres documents (en mettant par exemple en corrélation le numéro d'identification fiscale fourni avec le numéro présent sur d'autres documents officiels).

Références

- Akbar, Y. et A. Tracogna (2018), « The sharing economy and the future of the hotel industry: Transaction cost theory and platform economics », *International Journal of Hospitality Management*, vol. 71, <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.12.004>. [3]

- European Commission et PwC UK (2016), *Assessing the size and presence of the collaborative economy in Europe*, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/2acb7619-b544-11e7-837e-01aa75ed71a1> (consulté le 25 février 2021). [5]
- Google, Temasek et Bain & Company (2019), *e-Conomy SEA*, https://www.blog.google/documents/47/SEA_Internet_Economy_Report_2019.pdf (consulté le 25 février 2021). [6]
- Hagiu, A. et S. Rothman (2016), « Network effects aren't enough », *Harvard Business Review*, vol. 94/4, pp. 64-71. [2]
- Mastercard and Kaiser Associates (2019), *The Global Gig Economy: Capitalizing on a ~\$500B Opportunity*, <https://newsroom.mastercard.com/wp-content/uploads/2019/05/Gig-Economy-White-Paper-May-2019.pdf> (consulté le 25 février 2021). [7]
- Skift research (2019), *The Short-Term Rental Ecosystem and Vendor Deep Dive*, Skift research, <https://research.skift.com/report/the-short-term-rental-ecosystem-and-vendor-deep-dive-2019/> (consulté le 25 février 2021). [1]
- Wirtz, J. et al. (2019), « Platforms in the peer-to-peer sharing economy », *Journal of Service Management*, vol. 30/4, <http://dx.doi.org/10.1108/JOSM-11-2018-0369>. [4]

Notes

¹ Pour les besoins de l'étude, le secteur de l'hébergement se rapporte aux « foyers qui partagent l'accès à un espace non utilisé de leur logement ou qui offrent à la location un logement de villégiature pour les voyageurs ».

² La référence figurant dans le rapport concerne les locations en ligne de logements de villégiature.

³ L'estimation mentionnée dans le rapport inclut les locations de courte durée réalisées non seulement par le biais des plateformes numériques, mais également dans le cadre de réservations hors ligne, d'agences de voyage ou de contacts locaux.

⁴ Pour les besoins de l'étude, le secteur des transports se rapporte aux « personnes qui partagent un trajet, un véhicule ou une place de stationnement avec d'autres utilisateurs ».

⁵ Dans le rapport sont pris en compte les services de commande de courses et de livraison de repas pour mesurer la valeur de marché.



Extrait de :

The Impact of the Growth of the Sharing and Gig Economy on VAT/GST Policy and Administration

Accéder à cette publication :

<https://doi.org/10.1787/51825505-en>

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2021), « Aperçu général des modèles économiques des secteurs de l'hébergement et des transports », dans *The Impact of the Growth of the Sharing and Gig Economy on VAT/GST Policy and Administration*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9ddde846-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région. Des extraits de publications sont susceptibles de faire l'objet d'avertissements supplémentaires, qui sont inclus dans la version complète de la publication, disponible sous le lien fourni à cet effet.

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes :

<http://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.