



SHARING ECONOMY FOR SENIORS

---

## FOCUS GROUP

---



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication [communication] n'engage que son auteur et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

PROJECT NUMBER: 2019-1-FR01-KA204-062096

---



## Table des matières

1. Introduction Générale.....	3
France.....	4
1.1. Introduction .....	4
1.2. Contenu.....	5
1.3. Conclusion.....	12
2. Grèce.....	14
2.1. Introduction .....	14
2.2. Retour des participants.....	14
3. Italie .....	19
3.1. Introduction .....	19
3.2. Contenu.....	19
4. Slovénie.....	24
4.1. Introduction .....	24
4.2. Contenu.....	24
5. Conclusion Générale .....	28



## 1. Introduction Générale

Les objectifs des focus group du projet SHES sont d'explorer la perception et l'opinion des seniors concernant les plateformes collaboratives et l'utilisation générale de l'économie de partage. De plus, la conduite du focus groupe vise à identifier les compétences numériques requises pour utiliser correctement les plateformes de partage.

Des focus group avec huit seniors ont été organisés en France, en Grèce, en Italie, et en Slovénie, durant le mois de juillet 2020, en suivant une méthodologie commune et en posant un ensemble de cinq questions :

1. Savez-vous ce qu'est l'économie de partage ? Quelle-est votre opinion ?
2. Croyez-vous que l'économie de partage peut améliorer votre vie ?
3. Quels sont les obstacles à l'utilisation de l'économie de partage (dans la société en général, chez les seniors, pour vous en particulier) ?
4. Dans quelle mesure l'économie de partage peut apporter des solutions et réponses aux problématiques sociales et économiques soulevées par le Covid ?
5. Quel pourrait être l'impact social des plateformes de partage ?

Le rapport suivant présente les points de vues des participants recueillis auprès des quatre focus group. Il guidera également le travail de la troisième production intellectuelle de SHES : Guide de l'économie de partage.

Couplé aux résultats du questionnaire SHES, les focus group SHES permettent une compréhension qualitative des besoins des seniors et des leurs perceptions. Cela permettra aux partenaires d'adapter le contenu et la méthodologie du guide de l'économie de partage et des ateliers de formation.

## France

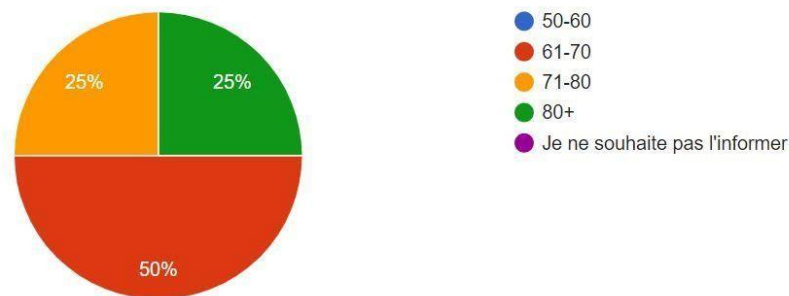
### 1.1. Introduction

En raison de la pandémie de Covid, la distanciation sociale est toujours prescrite en France, notamment pour les personnes âgées qui sont considérées par le gouvernement comme une population à risque. Suite aux instructions officielles, E-Seniors a donc décidé d'organiser son focus group à distance via Zoom.

Huit seniors ont rejoint la conversation Jeudi 9 Juillet, de 14h à 15h15. Il y avait six femmes et deux hommes. La tranche d'âge des participants était variée, 50% des participants avaient entre 60 et 71 ans, 25% avaient entre 71 et 80 ans, et 25% étaient plus vieux que 80 ans. Il était donc important de représenter les différentes générations de seniors car leurs habitudes et leurs perceptions varient : les seniors ne sont pas un groupe homogène.

Votre âge:

8 réponses



Benjamin Levy, co-fondateur de la plateforme de colocation intergénérationnelle Homiz, s'est également joint à la conversation avec les seniors, enrichissant ainsi nos échanges.

## 1.2. Contenu

Après l'introduction de la thématique du focus group, la présentation du projet SHES et des résultats prévus, la chargée du projet chez E-Seniors, Noémie Govindin, a donné la définition de l'économie de partage utilisée par le consortium.

« L'économie de partage peut être définie comme un moyen de partager des biens ou des services entre des individus, gratuitement ou contre une rémunération, souvent par l'utilisation de services Internet »

Benjamin Levy, co-fondateur de la plateforme Homiz, a présenté cette plateforme de colocation intergénérationnel qui vient d'être lancée. Son objectif est d'être facile d'utilisation, d'avoir un site web ergonomique et d'offrir un accompagnement plus personnalisé aux seniors. Homiz, ainsi que d'autres plateformes de l'économie partage, se concentre sur l'expérience et la satisfaction de l'utilisateur avec des sites web qui sont esthétiquement agréables, faciles à utiliser et où les utilisateurs obtiennent une réponse et un retour rapide. Ces services sont très adaptables et leur fonctionnement est basé sur les attentes des utilisateurs.

### **1) Savez-vous ce qu'est l'économie de partage ? Quelle-est votre opinion ?**

6 des 8 seniors participants savaient ce qu'était l'économie du partage et quelques exemples de plateformes principalement : Air bnb (logement), Blablacar (covoiturage) mais aussi L'Accorderie (banque du temps), Paris Solidaire (colocation intergénérationnelle) et les plateformes de solidarité créées à l'époque du Covid. Les plateformes les plus utilisées étaient Air BnB et Blablacar, les seniors étant à la fois utilisateurs et prestataires mais surtout utilisateurs.

Les seniors qui ont commencé à utiliser l'économie de partage l'ont fait après avoir été influencés par les membres de leur famille (généralement leur fils ou leur fille) et ceux qui ne l'utilisent pas encore considèrent que les services de l'économie traditionnelle leur sont déjà très adaptés. Ici, l'exemple donné par un senior est celui de "Gîtes de France", un site Internet qui sert de répertoire avec tous les contacts des propriétaires de maisons de location enregistrées, vous permettant de réserver directement avec eux des maisons et chambres

traditionnelles et de charme pour vos vacances. Tous les seniors présents dans le groupe de discussion étaient ouverts à l'idée de l'économie de partage et à l'utilisation des plateformes de l'économie de partage.

Les opinions des seniors sur l'économie de partage étaient assez positives, allant de "eh bien... cela ne peut pas faire de mal" à "c'est une grande innovation" et "c'est l'avenir auquel nous devrions aspirer".

## **2) Croyez-vous que l'économie de partage peut améliorer votre vie ?**

Comme dit précédemment, les seniors qui ont participé au focus group ont une image positive de l'économie de partage. Pour certains d'entre eux, l'économie de partage peut apporter une source de revenus complémentaire. Cela a été souligné par certains seniors qui ont accueilli des étudiants chez eux. De plus, ils apprécient la communication intergénérationnelle et la présence d'un jeune : après le départ de leurs enfants, ils considèrent qu'ils ont trop d'espace. Dans le cas de la colocation intergénérationnelle, les personnes âgées apprécient le fait que deux types de demandes différentes soient assortis : celles des seniors qui ont plus d'espace dans leur maison et ont besoin d'un revenu complémentaire ou veulent de la compagnie, et celles des étudiants qui paient un prix plus bas pour leur logement et sont ouverts à partager avec les personnes âgées. Cela permet également aux seniors de vieillir le plus longtemps possible à leur domicile, d'avoir de la compagnie et de se sentir en sécurité, sans être obligés de se rendre dans un établissement spécialisé (sauf s'ils commencent vraiment à perdre leur autonomie).

Les plateformes d'économie de partage qui offrent un accompagnement personnalisé (comme Homiz) donnent aux seniors un sentiment de sécurité et ils sont donc plus réceptifs à l'idée de partager un bien dans ces conditions. La régulation et l'évaluation des utilisateurs peuvent également assurer la qualité de l'échange dans la plateforme.

Les seniors sont intéressés et curieux à propos de l'économie de partage car la notion de partage est très importante pour eux. De nombreux seniors ont fait remarquer que l'économie de partage est complémentaire à l'économie traditionnelle et peut répondre à des besoins que cette dernière ne peut satisfaire. Par exemple, un senior a utilisé le service de covoiturage Blablacar pour aller de Montpellier à Lyon parce que c'était moins cher et que le

moment était plus pratique. Blablacar est particulièrement apprécié par les personnes âgées qui n'ont pas de voiture ou qui ne conduisent plus.

Une senior vivant à Paris utilise Air BnB comme hôte depuis maintenant dix ans. En effet, la ville a une forte demande de location touristique. Elle a eu une relation positive avec les personnes qu'elle a rencontrées et accueillies :

"ils étaient très gentils, amicaux, respectueux, de bonne compagnie et polis".

Grâce aux nouvelles technologies et à l'économie de partage, les seniors découvrent un nouveau mode de vie, de nouvelles habitudes et une nouvelle façon d'organiser leurs activités quotidiennes. Une personne âgée résume les avantages du partage de l'économie en tant que tel :

"Au début, il y avait un avantage concret, quelque chose dont j'avais besoin dans ma vie de tous les jours. Après, j'ai apprécié le fait d'être ensemble avec d'autres personnes, la partie intergénérationnelle, l'échange, la partie de partage".

### **3) Quels sont les obstacles à l'utilisation de l'économie de partage (dans la société en général, chez les seniors, pour vous en particulier) ?**

Un senior a souligné la question de la mentalité et de la propriété privée, qui sont pour lui, une des caractéristiques les plus fortes de nos démocraties occidentales, qui peut limiter la volonté de partager certains types de biens (ex : votre maison, votre voiture). Il y a aussi des blocages psychologiques (ex : vivre avec quelqu'un d'autre, voyager avec quelqu'un qu'on ne connaît pas en voiture) mais ceux-ci peuvent être levés avec le temps : c'est une question de perception sociale, d'habitudes sociales, de morale et de fonctionnement de la société.

Si le covoiturage s'est inscrit dans les mentalités et constitue une pratique sociale établie, ce n'est pas encore le cas de la cohabitation intergénérationnelle. Un autre défi est le niveau minimum requis en termes de connaissance des outils numériques afin de pouvoir utiliser les plateformes de l'économie de partage en ligne. Les seniors qui ont participé au groupe de discussion ont admis être privilégiés car ils ne sont pas exclus du numérique, mais ils reconnaissent que ce n'est pas le cas de toutes les personnes âgées et que l'exclusion numérique est un problème sérieux pour la participation sociale. Un autre défi souligné est

celui de la sécurité. En lien avec cela, il y a la question des relations humaines et de l'anxiété qu'elle peut générer, notamment pour la colocation :

« Et si ça se passe mal ? Et si la relation ne se passe pas bien ? »

Les participants du focus group s'accordent à dire que l'un des obstacles les plus importants est donc la peur. Ici, la plateforme a un rôle à jouer : celui de contrôler l'identité des personnes qui l'utilisent et de servir de médiateur dans les relations entre les utilisateurs.

Certains obstacles sont également d'ordre pratique : pour la colocation, les personnes doivent accepter de vivre selon les mêmes règles et se mettre d'accord sur les questions d'organisation (ordre, nettoyage). Pour les longs trajets en covoiturage, les gens doivent accepter de s'arrêter quand quelqu'un en a besoin, de prendre des routes plus petites si le conducteur le décide, de dévier, etc.

#### **4) Dans quelle mesure l'économie de partage peut apporter des solutions et réponses aux problématiques sociales et économiques soulevées par le Covid ?**

Dans un premier temps, le Covid 19 était lui-même un obstacle à l'utilisation de l'économie de partage en raison des questions de sécurité, de l'impossibilité de se déplacer librement et d'utiliser les transports, et surtout en raison de la distanciation sociale. De nombreuses locations d'Air BnB ont été annulées par exemple.

Certains seniors pensent que la pandémie de Covid a montré que nous avons besoin d'une économie de partage et d'une économie collaborative plutôt que d'une économie purement verticale. Un senior souligne néanmoins qu'il existe encore des résistances systémiques (juridiques, mentales) à ce type d'économie

Les initiatives de solidarité en ligne envers les personnes âgées et les soignants ont marqué la société française et ont été appréciées. Au cours du focus group les participants ont souhaité mettre l'accent sur ces aspects positifs. Un senior est directement impliqué dans la plateforme de soutien "Paris en Compagnie", un service gratuit et bénévole qui a remplacé l'accompagnement physique par des appels téléphoniques, la fourniture de masques et l'apport de produits alimentaires aux personnes âgées. Ici, nous rappelons que l'économie de



partage n'est pas seulement faite de services et d'échanges monétisés, elle peut aussi être à but non lucratif.

Le Covid a également eu des conséquences pratiques importantes en limitant les possibilités pour les seniors de se déplacer, de voir d'autres personnes et même, pour les moins autonomes, de faire leurs courses. Les personnes âgées étaient considérées comme une population à risque et appelées à un confinement strict présenté comme une nécessité pour protéger leur propre vie. Dans ce cas, les nouvelles technologies et les plateformes de partage ont apporté des solutions très appréciées (ex : achats en ligne). Comme nous l'avons déjà dit, des plateformes de solidarité ont été mises en place pour mettre en contact des seniors non autonomes et des personnes qui pourraient les aider. Des plates-formes téléphoniques et d'assistance ont également été mises en place et les seniors ont apprécié ce type de communication particulier. Les plateformes de solidarité et d'entraide ont été particulièrement importantes pour ceux qui ont perdu des revenus pendant la crise de Covid et qui ne pouvaient pas être aidés directement par l'État français.

La pandémie de Covid 19 a également accéléré l'utilisation des nouvelles technologies, en particulier parmi les seniors. Confrontées aux changements technologiques, certains seniors étaient de plus en plus curieuses et désireuses d'apprendre à utiliser les TIC et les nouvelles plateformes.

Les seniors ont apprécié la possibilité d'être en contact les uns avec les autres et d'utiliser des plateformes pour donner et suivre des cours : cours de langues, cours de sport et coaching d'activité physique, cours de yoga et de méditation. L'économie de partage peut donc améliorer leur santé et leur vie sociale et apporter une réponse très pertinente au défi et à la nécessité de la distanciation sociale.

"L'économie de partage apporte des solutions aux défis du Covid si elle reste à distance, sur écran, et évite le contact physique et les dangers qui en découlent".

Cela a également donné à certaines personnes la possibilité de poursuivre leur thérapie (médicale et psychologique) et de recevoir un soutien par le dialogue et la prise en charge par des professionnels. Cela était particulièrement important pour le bien-être des personnes isolées.

"Internet était essentiel ; c'était formidable de l'avoir pendant la pandémie de Covid. Il y avait de nombreuses activités disponibles, de nombreuses plateformes, des vidéos.... On pouvait y passer toute la journée. C'était important pour ne pas déprimer, pour ne pas se sentir isolé, et pour lutter contre la solitude. Mais cela ne remplace pas la présence physique".

Une personne âgée a remarqué que la population n'a pas adopté l'application de prévention "Stop Covid" par manque de confiance. La confiance et l'assurance que les informations ne sont pas utilisées à des fins de surveillance sont donc essentielles. C'est bien de partager des choses mais que dire du partage de vos données et surtout des données de santé ?

### **5) Quel pourrait être l'impact social des plateformes de partage ?**

D'un point de vue historique, les seniors ont donné un exemple intéressant de maisons d'accueil créées pour les travailleurs agricoles saisonniers et transformées aujourd'hui en une pratique urbaine. Les sociétés industrielles ont apporté l'individualisme et ont démontré que la concurrence entre les individus est intense. Maintenant, il y a un changement avec l'économie de partage, les seniors attendent de voir jusqu'où cela ira et jusqu'où cette nouvelle mentalité marquera la société.

L'économie de partage s'inscrit dans une série d'évolutions et de changements sociétaux incluant l'aspect technologique et la disponibilité de l'information : mondiale et rapide.

Comme nous l'avons vu avec la pandémie de Covid, l'économie de partage a un potentiel énorme mais ce potentiel sera pleinement réalisé une fois qu'un changement de mentalité sera confirmé. Tout d'abord, l'économie de partage peut apporter des réponses au défi démographique d'une population qui vieillit rapidement. Cela a été prouvé par l'utilisation de ces plateformes comme réponses aux défis rencontrés par les seniors en situation d'isolement pendant la pandémie.

Il y a également une importance en termes de financement participatif (en France, nous avons les plateformes Hello Asso et Kiss Kiss Bank).

Un aspect important est celui du troc : ces échanges non monétisés énoncent clairement une position idéologique. Par le troc, vous pouvez également partager vos passions avec d'autres personnes (ex : échange de livres). Entre autres, les seniors connaissent et apprécient les

banques de temps par exemple. Toutes ces initiatives ont été facilitées et étendues avec les nouvelles technologies (ex : Accorderie, Entre aide 12) et elles sont plébiscitées par les retraités. Un autre exemple sont les Repair Cafés, qui ont un positionnement écologique car ils évitent le gaspillage et la surconsommation.

Les seniors reconnaissent les changements sociaux apportés par l'économie de partage et aussi les changements que l'économie de partage connaît elle-même. Au départ, elle est née avec des initiatives de solidarité, sous-tendant la participation sociale et l'échange spontané entre les individus. Bien que ces éléments soient toujours présents, elle commence maintenant à avoir un cadre juridique et elle devient moins spontanée. De plus, l'économie de partage a commencé à monétiser et à réglementer des actions et des initiatives qui étaient auparavant libres et volontaires.

C'est le cas du stop par rapport à la plateforme de covoiturage Blablacar par exemple. Par ailleurs, certaines personnes âgées considèrent que des plateformes comme Air BnB et leur modèle économique basé sur la rentabilité détournent la notion de partage. Les seniors parisiens sont particulièrement sensibles aux conséquences de Air BnB : modification des relations de voisinage, location touristique d'immeubles etc. et la mairie de Paris s'attaque actuellement à cette question avec une réglementation accrue.

En même temps, tous les seniors reconnaissent les aspects pratiques de ces plateformes et la façon dont elles simplifient la vie quotidienne, répondent à certains besoins spécifiques et apportent plus de confort. Elle peut même être utilisée en cas d'urgence et de conflits sociaux. Un senior a donné l'exemple de la façon dont, lors des grèves des transports parisiens en décembre 2019, certains travailleurs ont utilisé des plateformes de covoiturage pour se rendre à leur lieu de travail.

L'économie de partage est également considérée comme un outil concret pour lutter contre la solitude et l'isolement social, des problèmes qui préoccupent plus particulièrement les personnes âgées.

Un aspect important qui a été discuté plus en détail est le système fiscal. En effet, l'économie de partage, lorsqu'elle est monétisée, n'est pas taxée comme l'économie traditionnelle. Cela peut entraîner des problèmes de concurrence (par exemple, la question des taxis et Uber).

Un senior considère que le système est complexe et opaque. Cela remet en question nos régimes fiscaux et le système dans son ensemble, mais le gouvernement s'y attaque déjà.

Un senior voit l'économie de partage comme nouveau modèle de société mais affirme que des positions claires devraient être trouvées concernant les questions de volontariat, de troc, de monétisation et surtout les systèmes fiscaux et la concurrence loyale.

Enfin, les seniors estiment que l'économie du partage ne doit pas se limiter aux plateformes en ligne et à l'accès à la technologie et à l'internet. Elle devrait assurer un contact face à face : les aspects de la transition numérique et de l'accessibilité devraient être pris en compte.

« L'économie de partage éclaire les évolutions de notre société : développement technologique rapide, coopération, fiscalité. Ces plateformes permettent de faire des choses extraordinaires mais soulèvent des questions qui n'existaient pas auparavant ou qui sont maintenant considérées différemment. L'impact qu'elles ont commence à se faire sentir maintenant. Ce n'est que le début. Nous devons trouver les solutions les meilleures et les plus adaptées à plusieurs aspects importants qui constituent notre société et qui sont maintenant en mutation. Ce ne sera pas simple. »

### 1.3. Conclusion

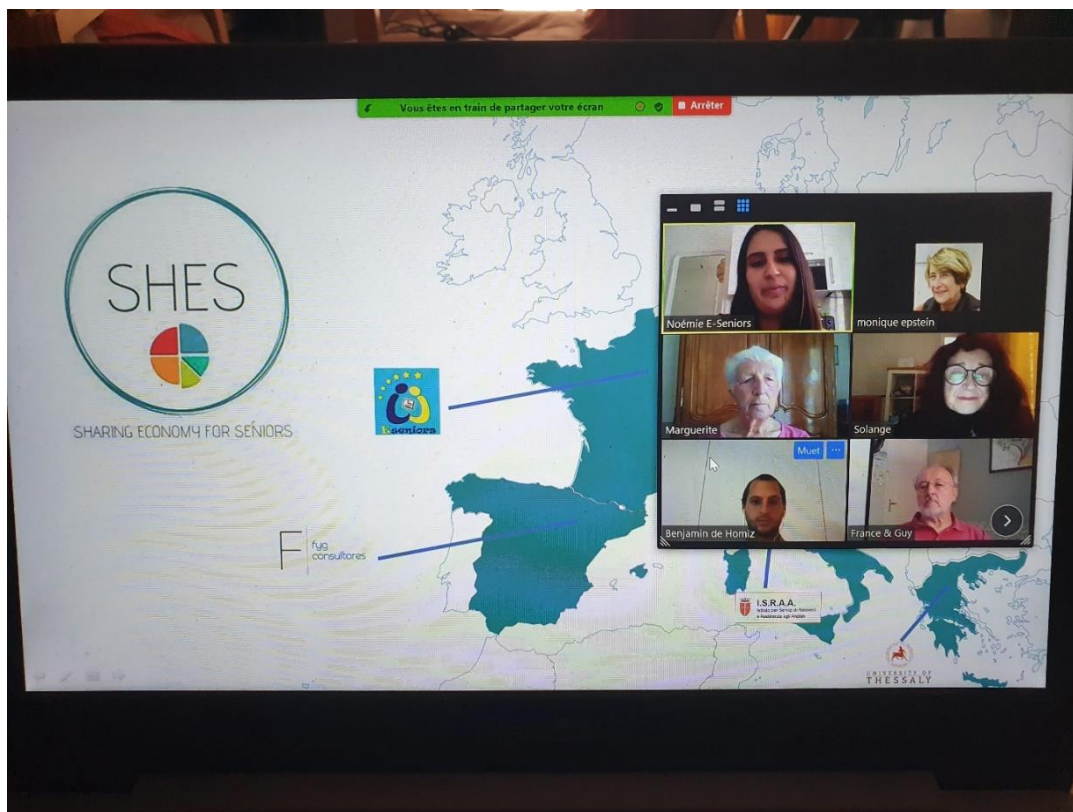
Les seniors qui ont participé au focus group en France connaissaient déjà les nouvelles technologies et certains d'entre eux les plateformes de l'Economie de partage. En effet, en France, et surtout dans les grandes villes comme Paris, ces plateformes sont nombreuses et bien connues.

Ce qui était intéressant, c'est que de nombreux seniors ont placé la discussion dans une perspective historique et sociétale en analysant les évolutions que nous vivons aujourd'hui et surtout les changements technologiques rapides. En général, les seniors étaient très favorables aux plateformes de partage et surtout à celles telles que les banques de temps qui mettent l'accent sur l'aspect de partage plutôt que sur l'aspect de monétisation.

Les principaux avantages des plateformes de partage sont l'échange et la communication (intergénérationnelle) ainsi que la possibilité de trouver des solutions pratiques aux défis quotidiens. Cela a été particulièrement prouvé lors de la pandémie de Covid. D'un point de

vue écologique, le partage, au lieu du gaspillage et de la surconsommation, est considéré comme un élément important. Comme principaux obstacles, la peur, les barrières technologiques, l'exclusion numérique et la mentalité individualiste sont soulignées. Les seniors reconnaissent que nous sommes à un point où nous devrions orienter l'économie du partage vers la direction en laquelle nous voulons la voir évoluer : un outil renforçant la participation sociale et la solidarité. Pour cela, il faut tenir compte des questions juridiques, des questions fiscales et de la mentalité sociale.

« L'impact social de l'économie de partage peut être très positif ; il est également de notre responsabilité de le faire. Il y a des sujets de préoccupation, mais il y a aussi des raisons de se réjouir et d'être optimiste. De nombreuses choses positives se produisent également en ce qui concerne les relations intergénérationnelles. Ce que nous en retirons dépend des objectifs et des sensibilités de chacun. C'est très intéressant ; nous devrions être attentifs à ces changements. Il est également de notre responsabilité de les guider dans la direction de la société que nous voulons »



## 2. Grèce

### 2.1. Introduction

L'Université de Thessalie a organisé un focus group dans le but d'explorer les perceptions de l'économie de partage. En raison de l'épidémie de COVID-19, l'Université de Thessalie a accepté de mener le groupe de discussion en ligne via Skype afin de préserver les mesures de sécurité. Le focus group a eu lieu le mardi 28 juillet de 12h00 à 13h00 CET et 8 seniors, 3 femmes et 5 hommes entre 50 et 60 ans, ont pu se joindre à la conversation. De plus, 4 des participants étaient des couples et ils étaient connectés en utilisant le même appareil et le même compte Skype.

Le focus group était animé par les chercheurs de l'université, Mme Katerina Drachaliva and Mme Eleni Vezali.

### 2.2. Retour des participants

Les objectifs du projet ainsi que la notion d'économie de partage ont été présentés aux participants. Mme Drachaliva a commencé par présenter le projet SHES et par exposer l'objectif du focus group. De plus, les principales conclusions de l'IO1 Etude Introductive et les bonnes pratiques ont également été présentées et partagées avec les seniors.

#### **1) Savez-vous ce qu'est l'économie de partage ? Quelle-est votre opinion ?**

La majorité des participants connaissaient les plateformes collaboratives les plus utilisées comme Air BnB, les services de taxis, etc., et ils étaient surpris par les différents secteurs que couvre l'économie de partage. De fait, ils étaient très intéressés d'être informés sur la définition et le contenu exact de l'économie de partage.

Ensuite, Mme Drachaliva a souligné que l'économie de partage n'est pas seulement le partage de maison ou le covoiturage, mais aussi l'échange de connaissances, la culture, les services de santé et bien plus encore.

L'un des participants a indiqué que le concept d'économie de partage est insuffisant en Grèce par rapport aux autres pays européens et c'est l'une des principales raisons pour lesquelles il a participé au focus group. Bien avant Internet, la notion de partage était présente et utilisée, mais de manière différente. Par exemple, les gens partageaient leur voiture et les frais de

voyage pour atteindre la même destination. Aujourd'hui, cette notion est remplacée par les plateformes de partage.

Le sujet du projet a été décrit comme intéressant et utile, en particulier pour les seniors pour qui le monde numérique et les nouvelles technologies ne sont pas très familiers. Une question a été soulevée, à savoir comment nous pouvons étendre davantage les plateformes d'économie de partage, et tous les participants ont exprimé leur intérêt à être informés des résultats du projet.

Un participant a également fait remarquer que les plateformes collaboratives sont une initiative qui a été initialement développée dans d'autres pays de l'UE et qu'elles deviennent également populaires en Grèce maintenant.

## **2) Croyez-vous que l'économie de partage peut améliorer votre vie ?**

Deux participants ont déclaré qu'ils n'étaient pas au courant de l'existence de telles plateformes et de la variété des possibilités qui sont offertes, en particulier aux seniors de plus de 50 ans. Les personnes qui sont encore sur le marché du travail et qui ont les compétences nécessaires pour accéder à ces plateformes et les gérer pourraient améliorer la qualité de leur vie tout en économisant du temps et de l'argent.

Pour les personnes qui ont un programme quotidien strict et des restrictions de temps, les possibilités offertes par internet et les services collaboratifs répondent parfaitement à leurs besoins. Les plateformes collaboratives représentent un sujet très intéressant et peuvent vraiment faciliter la vie quotidienne.

Aujourd'hui, les seniors de plus de 50 ans ont un certain degré de familiarité et d'aisance avec internet et les nouvelles technologies, en particulier ceux qui travaillent encore. La question est de savoir comment cela pourrait être largement connu. De nombreuses personnes pourraient tirer un avantage des plateformes collaborative dans leur vie quotidienne et aider les autres dans leurs activités quotidiennes comme le jardinage, les services de logement, etc. Un des participants a donné l'exemple suivant : les personnes vivant dans un petit quartier ou une petite communauté pourraient partager les mêmes personnes pour le ménage de leur appartement, pour les services d'entretien des parcs et jardins locaux, etc. Cela pourrait

également faciliter certains services dans leur vie quotidienne, comme la livraison au supermarché.

Tous les participants ont souligné espérer que grâce à ce projet, l'économie du partage devienne plus populaire.

### **3) Quels sont les obstacles à l'utilisation de l'économie de partage (dans la société en général, chez les seniors, pour vous en particulier) ?**

Les participants ont déclaré que les personnes qui sont à l'aise avec les ordinateurs peuvent facilement s'adapter aux nouvelles technologies et utiliser les plateformes de partage. Mais certaines personnes sont loin du monde numérique, soit parce qu'elles n'ont pas les compétences requises, soit parce qu'elles ne sont pas motivées par l'utilisation de l'économie du partage. Les seniors de plus de 70 ans peuvent difficilement être formés aux nouvelles technologies, soit parce qu'ils n'ont pas accès à Internet, soit parce qu'ils ne savent pas comment l'utiliser. Il faut donc qu'une personne de leur entourage les aide, voir agisse à leur place.

Un autre obstacle identifié par les participants du focus group est la question de la confiance et de la peur lorsqu'il s'agit de partager sa voiture et sa maison ou même de faire des achats en ligne. Il existe en effet de nombreux dangers et obstacles que les seniors doivent surmonter.

Un participant a déclaré que :

"Échanger sa maison avec d'autres personnes pour les vacances est une bonne solution. Mais c'est une question de confiance, car vous ne savez rien des personnes avec lesquelles vous partagerez vos biens personnels".

De plus, les participants ont déclaré qu'ils craignent d'utiliser des services en ligne qui incluent des paiements et l'introduction de données personnelles et qu'ils se sentiraient plus à l'aise s'il y avait une garantie pour les transactions en ligne.

Un participant a également évoqué l'importance de la culture chez les résidents européens. Il est plus facile pour un Norvégien, un Belge, un Suédois de partager leurs biens en ligne car



ils sont habitués à gérer ces plateformes dès leur plus jeune âge. L'organisation et le réseau des plateformes collaboratives dans les pays du nord de l'Europe sont bien organisés comparé à la Grèce. Pour un Grec, ce n'est pas quelque chose de particulièrement faisable et dont il a l'habitude car il n'a pas grandi avec cette façon de faire et cette philosophie. Dans les pays méditerranéens, les gens sont populaires pour leur hospitalité et leur volonté de partager leurs biens librement et gratuitement.



#### 4) Dans quelle mesure l'économie de partage peut apporter des solutions et réponses aux problématiques sociales et économiques soulevées par le Covid ?

Un participant a déclaré que le concept de partage des biens et des services a commencé avant l'expansion d'internet, en particulier parmi les personnes vivant dans la même communauté. Aujourd'hui, en raison de la distance sociale, la communauté au sens large est appelée à remplacer les interactions en face à face par le biais de ces plateformes. C'est quelque chose de positif, mais cela a certainement ses inconvénients.

En raison de la pandémie, les groupes de personnes vulnérables doivent éviter les lieux bondés et les services en ligne et l'économie de partage facilitent certainement leur vie quotidienne. Par exemple, de nombreux supermarchés utilisent les commandes en ligne.

La société s'adapte à l'évolution de l'économie de partage et le prix de nombreux services est réduit en raison de la forte compétitivité ; par exemple, les hôtels réduisent leur liste de prix pour faire face à l'utilisation croissante d'AirBnB.

#### **5) Quel pourrait être l'impact social des plateformes de partage ?**

L'économie de partage pourrait avoir un impact significatif sur la société, si nous surmontons les problèmes de confiance et de peur. Les gens peuvent partager entre eux des biens et des services avant que la confiance ne s'installe entre les membres de la communauté. Les gens peuvent commencer à se faire face d'égal à égal et il est possible de construire des relations constructives et l'inclusion sociale, en général.

Les participants conviennent également que l'économie de partage pourrait permettre de réaliser des économies d'argent et de temps. Les plateformes collaboratives permettent notamment aux personnes qui travaillent encore de résoudre un grand nombre de leurs problèmes en ligne sans avoir à dépenser beaucoup de temps et d'effort. Les participants ont également soulevé la question de la socialisation, puisqu'ils sont en mesure d'interagir et de participer à des activités avec des personnes qu'ils n'ont jamais rencontrées auparavant.

## 3. Italie

### 3.1. Introduction

Le focus group en Italie a eu lieu à Trévise le lundi 27 juillet 2020 entre 10h et 11h30. En raison des mesures préventives de la pandémie COVID-19 et considérant que ISRAA, l'organisation partenaire basée en Italie, est particulièrement exposée aux risques en tant que prestataire de soins publics pour les personnes âgées, il a été décidé d'animer l'activité en plein air afin de permettre une distanciation sociale suffisante. Le groupe de discussion a donc été mené en personne, en recueillant les noms des participants et leur consentement et compréhension au traitement des données privées. 9 personnes ont participé à l'activité, parmi lesquelles 5 hommes et 4 femmes, tous âgés de 70 à 75 ans.

Au cours de la discussion, les principaux concepts de l'économie de partage ont dû être clarifiés. La discussion qui a découlé et été développée par les participants a présenté et des thèmes récurrents qui, d'une manière ou d'une autre, répondaient à plus d'une des questions qui ont été posées. Après avoir sélectionné un ensemble de questions, les résultats de l'activité sont maintenant facilement traduits et comparables entre les différents partenaires, mais en même temps, les limites posées par ces mêmes questions n'ont pas permis à chaque groupe de discussion de se développer en interprétations et points de vue imprévisibles.

### 3.2. Contenu

#### **1) Savez-vous ce qu'est l'économie de partage ? Quelle-est votre opinion ?**

La grande majorité des participants du focus group ont demandé ce qu'est l'économie de partage et comment elle fonctionne. Une fois cette explication fournie, avec quelques exemples pratiques pour clarifier le concept, il est apparu que beaucoup avaient en fait déjà entendu parler des plateformes d'économie de partage ou l'avait déjà expérimenté, principalement par le biais des histoires de leurs propres petits-enfants, et trouvaient la pratique intrigante. Une fois les exemples pratiques fournis, les participants ont rapidement fait preuve d'enthousiasme et ont reconnu que l'économie de partage peut avoir une application utile dans la vie réelle, même pour les personnes âgées et pas seulement pour les jeunes citoyens.

Néanmoins, certains participants ont exprimé un scepticisme marqué à l'égard de l'idée, blâmant la quantité de fraudes possibles qui sont facilement commises sur Internet et dans la vie réelle également. Ils se sont montrés particulièrement prudents à l'idée de partager des biens personnels avec des inconnus ou d'accepter des services offerts par des inconnus sans disposer d'un organe de contrôle clair et faisant autorité. Dans l'ensemble, de nombreux participants se sont résignés à dire que l'économie de partage est intéressante mais qu'elle n'est "pas pour eux", bien que quelques voix aient réfuté cette affirmation en reconnaissant qu'il s'agit davantage d'une question de culture et de mentalité, soulignant que leurs pairs vivant dans les grandes villes (comme Milan en Italie) ont beaucoup plus l'habitude de ces plateformes. Cela signifierait que si l'environnement dans lequel vivent les participants (la province de Trévise) offrait plus de possibilités, ils en profiteraient aussi.

## **2) Croyez-vous que l'économie de partage peut améliorer votre vie ?**

De manière générale, la plupart des personnes interrogées ont estimé que l'utilisation des services de l'économie de partage pouvait présenter un avantage économique, en particulier dans ses formes les plus réputées telles que le covoiturage et la location de maisons pour les vacances. Ils ont toutefois fait une distinction entre les cas d'économie de partage qui ont un gain monétaire direct et les autres qui produisent un gain intangible, ou non monétaire. Un des participants a donc souligné que dans de tels cas, il est difficile, d'un point de vue économique, d'évaluer et de calculer l'amélioration réelle que ces pratiques pourraient apporter. Néanmoins, le groupe a reconnu que l'économie de partage pouvait apporter des avantages en termes de transport et de logistique (échange de services), voire en termes de sociabilité, car l'utilisation de l'économie de partage, en particulier lorsqu'elle se fait par le biais d'Internet ou d'applications numériques, amène les utilisateurs à rencontrer de nouvelles personnes et à échanger avec elles des expériences, des services et des histoires.

La plupart des participants ont reconnu que le fait de commencer à utiliser les services de l'économie de partage leur donnerait la confiance en soi nécessaire pour traiter avec des inconnus par le biais d'applications ou pour partager des biens personnels : en d'autres termes, ils estiment qu'il est nécessaire d'essayer ces services quelques fois afin de se sentir en sécurité et d'abandonner la méfiance. Ils voient dans l'économie de partage une

opportunité, tant au niveau individuel que collectif, d'explorer de nouvelles formes de sociabilité et d'évoluer vers une société plus égalitaire, plus juste et plus solidaire.



### **3) Quels sont les obstacles à l'utilisation de l'économie de partage (dans la société en général, chez les seniors, pour vous en particulier) ?**

Le sujet principal identifié par tous les participants comme le plus problématique est l'incertitude et le manque de confiance qui, selon eux, sont incarnés par les plateformes de l'économie de partage. Pour eux, les services en ligne basés sur l'échange mutuel de services ou de paiements n'offrent pas de garanties suffisantes et ils ne se sentent pas à l'aise à l'idée de partager des objets personnels avec des inconnus, en particulier lorsqu'ils estiment que ces biens ont une valeur sentimentale particulière (comme c'est en général le cas d'une maison).

L'analyse des participants a donc développé cette question de la confiance et de la nécessité d'avoir une figure qui soit garante des processus et des interactions qui peuvent se produire à travers les plateformes de l'économie de partage. En particulier, les participants estiment

qu'ils souhaiteraient être davantage rassurés quant à leur sécurité personnelle, à la transparence économique et à la sécurité de leurs finances et de leurs biens personnels.

Une autre question identifiée comme un obstacle majeur à une utilisation plus large de l'économie de partage par les seniors est celle de la "culture" au sens d'une attitude mentale, ou d'un préjugé, envers ces plateformes et pratiques. Quelques répondants ont souligné la nécessité d'une campagne d'information qui pourrait sensibiliser les personnes âgées aux avantages de l'utilisation des plateformes d'économie de partage et les ouvrir à de nouvelles expériences en remettant en question leur prédisposition personnelle aux inconnus et aux nouvelles approches de la propriété privée.

#### **4) Dans quelle mesure l'économie de partage peut apporter des solutions et réponses aux problématiques sociales et économiques soulevées par le Covid ?**

Comme mentionné ci-dessus, les participants ont accepté le principe général selon lequel l'économie de partage peut produire de nombreux types d'avantages d'un point de vue économique, social, culturel, etc. Ils ont également reconnu que la récente pandémie de COVID-19, même si elle a eu des conséquences désastreuses sur le système de santé national et sur de nombreux secteurs de l'économie italienne, ont finalement forcé tout le monde à regarder les choses d'une manière différente et sans précédent, y compris les choses familières qui ont toujours été prises pour acquises. La situation difficile et critique a amené de nombreuses personnes à reconsidérer leurs priorités et à valoriser davantage la solidarité et les modes de vie. L'économie de partage est donc perçue comme un moyen d'évoluer vers une société plus durable qui sera mieux équipée pour relever les défis démographiques auxquels l'Italie et l'Europe, en particulier, seront confrontées au XXI<sup>e</sup> siècle.

#### **5) Quel pourrait être l'impact social des plateformes de partage ?**

Pour répondre à cette question, les participants ont réitéré une fois de plus leur compréhension des éventuels avantages positifs que l'économie de partage pourrait apporter à tant d'égards, mais ont déclaré que, en particulier lorsque la pratique sera étendue au niveau communautaire, une certaine forme de coordination est nécessaire, incarnée par un personnage faisant autorité ou institutionnel (ou les deux) et offrant des garanties claires et suffisantes quant à la sécurité de l'utilisation de ces services.

Ayant établi cette condition préalable, les participants estiment que l'économie de partage peut être un instrument utile pour saturer et compléter de nombreux aspects de la vie qui sont soit laissés à l'action des pouvoirs publics, soit aux forces du marché.



## 4. Slovénie

### 4.1. Introduction

Le focus group a eu lieu le 10 juillet 2020, dans l'arrière-cour de l'Institut Anton Trstenjak - dans le pavillon du jardin, en respectant la distanciation physique et les autres mesures contre la propagation du coronavirus. Il était modéré par Alenka Ogrin avec l'aide de Ajda Svetelšek. Sept personnes ont participé, voir la liste de présence ci-jointe.

Au départ, Alenka Ogrin, la coordinatrice du projet SHES en Slovénie, a fait une brève présentation du projet, de l'économie de partage en général et des effets positifs potentiels pour les seniors. La présentation était basée sur l'étude introductive de l'IO1 et ses conclusions. Quelques exemples de bonnes pratiques décrites par les partenaires du projet d'autres pays ont également été présentés, afin de donner aux participants une meilleure idée et une plus grande compréhension de l'économie de partage.

Après une courte pause, nous avons poursuivi avec des questions de groupe.

### 4.2. Contenu

#### 1) Savez-vous ce qu'est l'économie de partage ? Quelle-est votre opinion ?

Les participants slovènes du focus group ont présenté une opinion extrêmement positive sur l'économie de partage, montrant un enthousiasme marqué pour ses formes et les dimensions dans lesquelles elle peut avoir un impact. D'une part, les participants ont pu constater les avantages économiques de l'utilisation des plateformes d'économie de partage, notamment en ce qui concerne la possibilité d'avoir une source de revenu supplémentaire ou d'économiser davantage, mais aussi en ce qui concerne la moindre pression financière que l'utilisation de ces services peut exercer sur les individus et l'équilibre dans l'inégalité des revenus qu'ils peuvent apporter.

D'autre part, les personnes interrogées ont pu constater que les avantages de l'économie de partage vont au-delà des simples aspects économiques et, en particulier, atteignent la dimension sociale et relationnelle : L'économie de partage peut être un moyen pour développer la solidarité entre les individus, la coexistence, la coopération et l'autosuffisance. En fin de compte et de manière intéressante, les participants slovènes ont souligné comment



l'utilisation des plateformes d'économie de partage peut être bonne pour l'environnement en tirant le meilleur parti des objets et des propriétés qui sont partagés entre les utilisateurs.

## **2) Croyez-vous que l'économie de partage peut améliorer votre vie ?**

Pour répondre à cette question, les participants se sont d'abord concentrés une nouvelle fois sur les aspects économiques, en soulignant que si l'on décide de partager des biens personnels ou d'utiliser les biens d'autres personnes, cela aura un impact positif sur leurs rémunérations, soit en augmentant leurs revenus, soit en leur évitant un coût élevé pour l'utilisation des services. De même, l'économie de partage peut en effet permettre d'accéder à certaines possibilités dont les personnes pourraient difficilement profiter autrement (comme la location d'une maison de vacances ou le voyage d'un point A à un point B). Néanmoins, de nombreux répondants ont également noté que, parmi les avantages que peut apporter l'économie de partage, il y a la possibilité de rencontrer de nouvelles personnes, permettant ainsi les interactions humaines et la socialisation. Les participants qui n'avaient pas encore fait l'expérience des services de l'économie de partage ont essayé de réfléchir à des scénarios réalistes dans lesquels ils partageraient des graines et des légumes pour leurs jardins et leurs champs, ou échangeraient des livres avec des inconnus. Ils ont reconnu que l'économie de partage n'est peut-être pas toujours la façon la plus optimale de profiter d'un service (puisque'il faut souvent le partager avec d'autres), mais c'est un prix qu'ils sont prêts à payer pour obtenir les avantages économiques, sociaux et relationnels mentionnés ci-dessus.

Il est intéressant de noter que les participants slovènes ont souligné à nouveau l'importance que l'économie de partage pourrait avoir pour l'environnement, pour leur mobilité personnelle et leur propre inclusion sociale.

## **3) Quels sont les obstacles à l'utilisation de l'économie de partage (dans la société en général, chez les seniors, pour vous en particulier) ?**

Interrogés sur les principaux obstacles qui pourraient entraver le succès des plateformes d'économie de partage, les participants ont identifié une série de sujets qui pourraient avoir un impact.

Le premier obstacle mentionné était le peu de connaissances en matière de TIC que possèdent les seniors par rapport aux jeunes Slovènes, et comme la plupart des plateformes d'économie de partage présentent exclusivement une interface en ligne, cela peut poser un problème. Une personne interrogée estime cependant qu'il y a probablement des problèmes liés à la législation et au paiement des taxes pour les transactions économiques qui ont lieu dans le cadre du partage des services et des biens. D'autres ont fait remarquer qu'il n'y a pas assez d'information et de promotion concernant les concepts, les principes et les pratiques de l'économie de partage.

La plupart des participants ont identifié le manque de confiance comme l'un des principaux problèmes qui surviennent dans une telle dynamique : la confiance en la sécurité et la fiabilité des plateformes de l'économie de partage et la confiance dans les personnes qui fournissent les services/biens. La présence d'utilisateurs responsables et honnêtes est considérée comme une condition préalable à l'exercice fonctionnel du partage des services et des biens, mais le manque de confiance envers les inconnus, dans des situations où il est nécessaire de négocier, de faire des compromis et de trouver des solutions communes - activités qui demandent parfois beaucoup d'efforts - est considéré comme un véritable problème.

Un autre sujet qui est largement considérée comme ayant un impact négatif sur la pratique de l'économie de partage est l'approche culturelle de la propriété privée et du consumérisme. Selon la plupart des participants, la mentalité générale est orientée vers l'autosuffisance et pousse à la possession d'objets matériels, au lieu de les partager, ce qui provoque et soutient la vague de consumérisme qui est à la base du système économique capitaliste.

Un autre point de vue intéressant, apporté par un des participants du focus group et lié à cette vision économique des obstacles, affirme que l'un des problèmes de l'économie de partage est qu'elle ne génère pas suffisamment de bénéfices financiers pour ses utilisateurs et ses fournisseurs : elle le fait, mais pas suffisamment, et les gens ne se sentent donc pas très attirés.

#### **4) Dans quelle mesure l'économie de partage peut apporter des solutions et réponses aux problématiques sociales et économiques soulevées par le Covid ?**

Le sentiment principal concernant l'influence que peut avoir l'économie de partage dans la recherche de solutions à la crise est peu enthousiaste : les participants ne pensent pas que cette économie puisse à elle seule avoir un grand impact mais elle peut certainement être un facteur qui facilite la vie des gens. En effet, si, d'une part, les pratiques de l'économie de partage peuvent contribuer à éliminer l'intolérance, à améliorer l'accessibilité et à faciliter la trésorerie, d'autre part, elles peuvent fournir des sources de revenus supplémentaires aux utilisateurs et aux "partageurs" en général, rendant ainsi leur vie meilleure et moins chère et, espérons-le, nourrissant plus d'empathie et diminuant le sentiment de solitude.

Néanmoins, tous les participants ont convenu qu'il n'est pas réaliste de croire qu'un phénomène tel que la pandémie COVID-19 puisse être maîtrisé par l'économie de partage, surtout si l'on considère qu'un très grand nombre d'utilisateurs devront adopter ces nouvelles pratiques pour avoir un réel impact au niveau national ou international. Ils étaient bien plus possibilistes quant à son impact sur la tentative de résoudre une crise financière ou économique en l'espace d'une seule vie individuelle.

#### **5) Quel pourrait être l'impact social des plateformes de partage ?**

Les participants ont déjà répondu à cette question au cours du focus group, mais ils ont renforcé leur opinion quant à l'impact social positif que peut avoir l'économie de partage. Dans l'ensemble, ils ont reconnu que ces services et pratiques peuvent être utiles pour rencontrer de nouvelles personnes, stimuler la sociabilité, la coopération, la solidarité et aider à se faire de nouveaux amis, réduisant ainsi le sentiment de solitude et d'exclusion sociale et améliorant les relations interpersonnelles et sociales. Par ailleurs, un participant a estimé que les avantages économiques possibles de l'économie de partage pouvaient avoir des conséquences positives sur la sphère sociale, les personnes étant potentiellement plus aisées sur le plan économique et pouvant donc accéder à une certaine quantité de biens et de services qui leur seraient autrement interdits.

## 5. Conclusion Générale

Les résultats des focus groups sont assez uniformes dans les quatre pays et de nombreux éléments communs se dégagent. Nous commencerons donc par souligner les différences :

- En Italie, les participants semblent plus sceptiques à l'égard de l'économie de partage que dans les autres pays.
- En Italie et en Grèce, les participants soulignent que les blocages mentaux que les gens développent à l'égard de l'économie de partage pourraient être d'ordre culturel.
- L'utilisation des outils numériques était également plus limitée dans ces deux pays.
- En Slovénie et en France, les participants avaient déjà une certaine expérience de l'économie de partage : ils la connaissaient et avaient une attitude globalement enthousiaste à son égard.
- Dans ces deux pays, les participants ont également souligné le potentiel écologique des plateformes de l'économie de partage : en partageant des biens, les gens peuvent limiter leur consommation, prévenir le gaspillage et contribuer à une économie plus "verte".

En ce qui concerne le potentiel et les obstacles de l'économie de partage, et les conséquences de COVID pour son utilisation, les perceptions ont tendance à converger entre les quatre pays.

L'économie de partage possède un avantage économique, offrant une source supplémentaire de revenus qui est considérablement importante en temps de crise. Elle peut également compenser l'absence de biens et de services résultant d'un manque d'offre sur le marché ou de l'État. Dans tous les pays, les avantages liés au développement des contacts, à l'intégration sociale et à la solidarité ont été soulignés. L'économie de partage devient un outil pour un nouveau mode de vie plus collaboratif et plus solidaire. Elle apporte également des solutions pratiques à des besoins communs tels que le transport et le logement.

Les participants des focus group dans les quatre pays ont tendance à s'accorder sur le fait que nous devrions valoriser les plateformes qui favorisent une société plus juste, plus fiable et plus solidaire. L'utilisation de plateformes de partage qui permettent d'améliorer la communication entre les individus, de promouvoir les échanges et même de développer de nouvelles compétences présente des avantages non seulement sociaux mais aussi individuels.

Les principaux obstacles à l'utilisation de l'économie de partage par les seniors résident dans l'exclusion numérique de certains seniors et dans le manque de compétences numériques.

De plus, certains seniors considèrent que certaines plateformes ne sont pas assez transparentes : leur fonctionnement pratique et juridique n'est toujours pas clair, ce qui provoque un manque de confiance, un sentiment d'insécurité et même de la peur. Il est donc essentiel de veiller à ce que les plateformes disposent d'une médiation adéquate.

Un autre obstacle important est la mentalité : soit pour des raisons culturelles, soit pour des raisons sociétales plus larges, certains individus ont tendance à rejeter le concept de partage des biens personnels.

Il est donc essentiel d'avoir des actions de sensibilisation expliquant le fonctionnement et les avantages de l'économie de partage pour les seniors afin de surmonter la peur et le scepticisme et de répondre directement à ceux qui disent : "ce n'est pas pour moi". Ces actions de sensibilisation peuvent également être complétées par un accompagnement personnalisé dans l'utilisation des plateformes.

Dans l'ensemble, même si l'économie de partage ne résout pas tous leurs problèmes (comme cela a été dit lors du focus group slovène), les seniors voient son potentiel : Les plateformes de partage sont le résultat de la numérisation de la société et peuvent répondre directement aux défis posés par une population vieillissante. Avec la pandémie de COVID, les seniors ont commencé à réfléchir aux priorités de la vie et à valoriser la coopération sociale. Dans la pratique, ces plateformes ont apporté des solutions concrètes (ex: courses) et ont permis de diffuser des actions de solidarité et de surmonter l'isolement social.

Voici les principaux aspects sur lesquels le "Guide de l'Economie de Partage " (IO3) pourrait se concentrer :

- Surmonter l'exclusion numérique, fournir des compétences numériques et apporter un soutien approprié dans l'utilisation des plateformes de l'économie de partage.
- Clarifier l'existence et la disponibilité des plateformes d'économie de partage qui peuvent varier selon le pays ou même la zone de vie (rurale ou urbaine)



- Lever les barrières mentales à l'utilisation de l'économie de partage, soit pour des raisons sociétales et culturelles (refus de partager la propriété privée), soit pour des raisons individuelles (peur, manque de confiance, insécurité)
- Valoriser les plateformes d'économie de partage qui favorisent la solidarité, les échanges et les actions respectueuses de l'environnement
- Sensibiliser aux avantages sociétaux et personnels de l'économie de partage
- Souligner les solutions pratiques offertes par l'économie de partage en matière de transport, de logement, d'activités sociales et d'échange de biens, de services et de compétences.

