

ED 544 : INTER-MED

AVIS DE PRESENTATION DE TRAVAUX EN VUE DE L'OBTENTION DU DOCTORAT

Madame LAURA BREAUX soutiendra sa thèse le **9 janvier 2025 à 14h00** à **Université de Perpignan Via Domitia 52 Avenue Paul Alduy 66100 Perpignan**, salle du conseil de la **BU Droit-Lettres**, un doctorat de l'Université de Perpignan Via Domitia, spécialité **Sciences de gestion**.

TITRE DE LA THESE : La construction de la confiance au sein d'une plateforme collaborative : antécédents, conceptualisation et conséquences

RESUME : Portée par l'essor rapide de l'économie collaborative, la question de la confiance dans les échanges entre pairs est devenue cruciale. Les plateformes collaboratives doivent pallier l'absence d'interaction physique, l'anonymat et l'incertitude pour que les consommateurs soient prêts à se placer dans une position vulnérable les uns vis-à-vis des autres. Cette thèse vise donc à comprendre les mécanismes de construction de la confiance au sein des plateformes collaboratives, et analyser ses effets sur l'intention comportementale du consommateur (i.e., intention de réserver, intention de contourner). En se basant sur la théorie de l'influence interpersonnelle, cette recherche propose un modèle intégrateur de la construction de la confiance interpersonnelle et institutionnelle, et de ses conséquences sur le comportement du consommateur. Le modèle est testé dans le contexte d'Airbnb, plateforme leader dans le secteur du partage d'hébergement de courte durée. Les résultats de trois études – qualitative, expérimentale et benchmarking – montrent que plusieurs éléments favorisent la construction de la confiance sur les plateformes collaboratives. Parmi ces éléments, certains sont issus de l'influence informationnelle (le badge « Superhost » et l'informativité des photos) et d'autres de l'influence normative (la cohérence des avis). Les résultats révèlent que le badge « Superhost » n'a pas d'effet significatif sur la confiance, tandis que la cohérence des avis a un effet puissant sur la confiance des utilisateurs. De manière contre-intuitive, l'informativité des photos a un effet négatif sur la confiance. Finalement, la confiance interpersonnelle et institutionnelle favorisent l'intention de réserver du consommateur. Ces résultats mettent en lumière non seulement des contributions théoriques et managériales, en offrant une meilleure compréhension des mécanismes de construction de la confiance au sein des plateformes collaboratives, mais participent également à l'amélioration de la performance des acteurs de l'économie collaborative. En renforçant la confiance interpersonnelle et institutionnelle, ces plateformes peuvent mieux promouvoir les échanges entre pairs, et soutenir le développement de ce modèle économique.

Directeur de thèse :

Olga GONCALVES, MONTPELLIER RECHERCHE EN MANAGEMENT - Université de Perpignan Via Domitia

Laboratoire où la thèse a été préparée : MONTPELLIER RECHERCHE EN MANAGEMENT

Le jury sera composé de :

M. Alain DECROP, Professeur, Université de Namur (**Rapporteur**)

Mme Béatrice PARGUEL, Directrice de recherche, Université Paris Dauphine - PSL (**Rapporteur**)

Mme Olga GONCALVES, Professeure des universités, Université de Perpignan Via Domitia (**Directeur de thèse**)

M. Camille LACAN, Maître de conférences, Université de Perpignan Via Domitia (**Co-encadrant de thèse**)

M. Gilles N'GOALA, Professeur des universités, Université de Montpellier (**Examinateur**)

Mme Raquel CAMPRUBI SUBIRANA, Professeure associée, Universitat de Girona (**Examinateur**)