

**La question de l'argent au coeur des pratiques d'échange de maison, proposition d'un  
cadre de recherche**

**DUONG Quynh Lien**

**Maître de conférences**

Université de Haute-Alsace, Université de Bourgogne, Université de Franche-Comté

CREGO EA 7317, F-68100 Mulhouse, France

Email : [quynh-lien.duong@uha.fr](mailto:quynh-lien.duong@uha.fr)

## **La question de l'argent au coeur des pratiques d'échange de maison, proposition d'un cadre de recherche**

### **Introduction**

L'échange de maison est un concept d'hébergement entre particuliers née dans les années 1950 : deux individus se mettent en accord pour se prêter des maisons pendant une période donnée. L'échange de maison s'inscrit dans une démarche de consommation collaborative, définie comme « un échange entre particuliers et à des fins d'usage, d'un bien ou d'un service » (Bostman et Rogers, 2011), avec « une logique horizontale qui la différencie des modèles classiques d'échange »<sup>1</sup> et construite autour des relations sociales, économiques et communautaires directes entre consommateurs (Zied, 2016). L'observation des plateformes d'échange de maison nous a amenés à nous questionner sur le rôle de l'argent dans ces systèmes. En effet, si la plupart des acteurs historiques de la consommation collaborative mettent en avant l'absence absolue de la logique commerciale, nous pouvons constater, depuis quelques années, l'introduction des valeurs marchandes dans les transactions collaboratives, par le biais du système de monnaie virtuelle. Nous nous intéressons au cas du site HomeExchange, le numéro un mondial des plateformes d'échange de maison. Vu le jour en France en 2011 sous le nom de Guestoguest, cette plateforme construit son business model autour d'un système d'argent virtuel : un utilisateur, en prêtant son logement à un autre membre, gagne des points (Guest point) lui permettant, à son tour, de « payer » un autre logement au choix. Guestoguest a racheté le site anglais Itamos en 2013, puis Trampolinn en 2016 et le site espagnol HomeforHome en 2017. En même année, avec le rachat de l'acteur historique américain, HomeExchange, cette plateforme devient le numéro un mondial des sites d'échange de maison. La nouvelle plateforme HomeExchange<sup>2</sup> regroupe les habitués du principe de la monnaie virtuelle du site Guestoguest, mais aussi les anciens membres de HomeExchange, plateforme basée uniquement sur les échanges réciproques. Cette mixité des utilisateurs nous fournit un terrain intéressant et riche à explorer. Nous cherchons ainsi à mieux comprendre la logique marchande au sein de cette communauté de consommation collaborative. L'analyse exploratoire par la méthode netnographie nous permet ensuite de proposer un cadre de recherche permettant d'identifier l'impact de l'attitude à l'égard de l'argent sur l'engagement d'un individu dans un système de consommation collaborative en général et dans un échange de maison en particulier.

### **Le rôle de l'argent dans un système de consommation collaborative, une revue de littérature**

#### *Echange de maison et consommation collaborative*

En 2011, dans son article intitulé "Today's smart choice: Don't own. Share", le magazine Time a considéré la consommation collaborative comme une des "10 idées qui vont changer le monde" (Walsh, 2011). Grâce aux TIC, surtout aux applications mobiles et aux réseaux sociaux, les consommateurs peuvent désormais se mettre en relation directe et accéder à un bien ou un service par un moyen alternatif à la transaction de marché classique (Bardhi et Eckardt, 2012). Les chercheurs sont nombreux à étudier ce phénomène (Arnould et Rose, 2014 ; Bardhi et Eckhardt, 2012 ; Bardhi et Dalli, 2014 ; Belk, 2014 ; Cary, 2014 ; Hamari et al., 2014 ; McArthur, 2014 ; Scaraboto, 2015 ; Schor, 2014 ; Schor et al., 2016) et à identifier le cadre conceptuel autour de la consommation collaborative. Herbert et Collin-Lachaud (2017) constatent que le concept couvre les pratiques très variées que même les utilisateurs et les créateurs, dans certains cas, n'identifient pas comme « consommation collaborative ». Les auteurs proposent d'adopter la position de Schor (2014) et de considérer la consommation collaborative comme un phénomène polymorphe qui regroupe des pratiques caractérisées par des échanges de nature diverse entre particuliers. Les auteurs ont montré le potentiel intéressant de la consommation collaborative en tant que contexte et non pas comme concept *per se*.

#### *La question de l'argent au sein d'un système de consommation collaborative*

---

<sup>1</sup> Rapport Potentiels d'expansion de la consommation collaborative pour réduire les impacts environnementaux, ADEME (2017), <http://www.ademe.fr/potentiels-dexpansion-consommation-collaborative-reduire-impacts-environnementaux>

<sup>2</sup> <https://www.homeexchange.fr>

Depuis 2011, plus de huit cents articles portant sur la consommation collaborative ont été publiés en langue française (Herbert et Collin-Lachaud, 2017). L'hébergement collaboratif en fait partie : les consommateurs sont de plus en plus nombreux à choisir un logement de particulier plutôt qu'un hôtel<sup>3</sup>. Tussyadiah (2015) a identifié les trois dimensions motivationnelles liées au choix de l'échange de maison : 1) la sensibilité au tourisme durable, 2) l'envie de faire partie d'une communauté et la recherche des interactions sociales, 3) les bénéfices économiques. Lekić et al. (2014) mettent en avant l'authenticité : les home exchangers sont à la recherche de nouvelles expériences de voyage basées sur la proximité, le respect et l'envie de s'imprégner à la vie locale. L'aspect financier n'est pas ignoré mais il n'est pas cité comme la motivation principale des utilisateurs. Or, l'observation du marché nous emmène à des conclusions contradictoires. Selon un sondage TNS Sofres pour le groupe La Poste<sup>4</sup>, 63 % des consommateurs ont recours à la consommation collaborative pour une raison financière. En réponse à la question : « Pourquoi pratiquez-vous l'échange de maison ? », les membres du site HomeExchange ont cité, dans l'ordre : l'économie, le confort, la convivialité et la découverte.

C'est la dimension financière des échanges de maison ainsi que son importance et ses interprétations qui nous intéressent. Botsman et Rogers (2011) expliquent que la consommation collaborative peut être décrite comme un moyen de générer les revenus secondaires en optimisant l'utilisation des biens. Dans cette approche, le home exchanger est aussi un « micro-entrepreneur », guidé par l'objectif de rentabiliser son bien immobilier. Or, d'après Nerbusson (2014), le consommateur qui s'engage dans un système collaboratif cherche plutôt à éviter le gaspillage, à mieux exploiter les ressources existantes et à utiliser l'argent de manière plus efficiente. Il refuse de payer pour les produits dont la qualité n'est pas toujours en cohérence avec le prix et exprime son critique contre le système marchand conventionnel.

Nous pensons que la relation que l'individu entretient avec l'argent et les significations qu'il accorde à l'argent ont une influence non négligeable sur son engagement dans un système d'échange de maison. Au-delà d'un simple moyen d'échange, l'argent participe à la vie sociale de chacun et contribue à construire de nouvelles relations entre individus (Simmel, 1987). Or, malgré son omniprésence dans la société contemporaine et son rôle d'« instrument idéal de différenciation des choses » (Urbain, 2000), l'argent est encore peu étudié dans les contextes de consommation collaborative, qui, par définition, permettent au consommateur d'accéder à un bien ou un service par un moyen alternatif à la transaction de marché classique (Bardhi et Eckardt, 2012) : en théorie, il n'y a pas de place pour l'argent. Les questions que nous nous posons sont les suivantes : Quel est le rôle de l'argent dans un système de consommation collaborative comme l'échange de maison ? Dans quels contextes l'argent a-t-il été cité et quelles sont ses significations ? Dans quelle mesure le concept Attitude à l'égard de l'argent peut-il contribuer à expliquer le comportement des utilisateurs des plateformes d'échange de maison en particulier, et des plateformes de consommation collaborative en général ?

### **Méthodologie**

Notre objectif est de mieux comprendre la perception de l'argent (réel et virtuel) des utilisateurs de la plateforme HomeExchange. Pour le faire, nous avons recours à la netnographie, définie comme « une méthode d'enquête qualitative qui utilise Internet comme source de données en s'appuyant sur les communautés virtuelles de consommation » (Bernard, 2004). Au-delà des avantages de la netnographie comme l'a souligné Bernard en 2004 (méthode naturelle, entrée facilitée dans la communauté, accès rapide et continu aux données, absence des barrières spatiales ou temporelles), notre choix méthodologique est justifié par les éléments spécifiques liés à notre contexte d'étude. En effet, si l'origine de l'échange de maison remonte aux années 50, avec comme support principal les catalogues distribués au sein des milieux enseignants dans les pays anglophones, la plupart des home exchangers d'aujourd'hui utilisent les plateformes en ligne et forment une nouvelle communauté,

---

<sup>3</sup> <https://www.consoglobe.com/7-tendances-changent-industrie-tourisme-cg/4>

<sup>4</sup> <https://www.tns-sofres.com/publications/observatoire-de-la-confiance-de-la-poste-nov-2013-les-francais-et-consommation-collaborative>

dynamisée et revitalisée par les outils technologiques. La netnographie permet dans ce cas d'accéder à la vie en ligne de ces consommateurs et d'obtenir des données sur leurs expériences de consommation. De plus, la netnographie permet de « faire émerger des problématiques plus précises et des propositions qui pourront faire l'objet d'une étude avancée » (Bernard, 2004). Cette méthode est adaptée à une étude exploratoire, surtout dans le cadre des phénomènes de consommation marginaux, qui est le cas des échanges de maison. Ainsi, durant la période de février 2017 à février 2020, nous avons collecté des données sur la plateforme HomeExchange. Nous avons suivi l'approche d'observation participante : le chercheur s'y inscrit et joue le rôle de membre dans des situations naturelles, participe aux échanges en ligne. Nous avons également recueilli des données en rapport avec la plateforme étudiée (exploration du site internet officiel, étude du règlement et de son évolution, exploration des discussions messages postés sur les réseaux sociaux). Des notes de terrain ont été régulièrement rédigées, rassemblant nos observations et commentaires, codées au fur et à mesure et analysés à l'aide du logiciel Nvivo. Nous suivons la démarche de codage itérative : la grille de codage initiale comprenant des thèmes principaux liés à l'argent est affinée et améliorée au fur et à mesure de la lecture des données, nous permettant ainsi que comprendre les différentes dimensions de l'argent et le rôle que les home exchangers lui accordent.

### **Discussion**

#### *Quel est le rôle de l'argent dans un système de consommation collaborative ?*

L'analyse du site Internet de la plateforme HomeExchange nous permet d'identifier le rôle de l'argent dans ce système d'échange de maison. Si l'esprit de gratuité et de partage sont toujours mis en avant comme atouts de la plateforme, de plus en plus de services payants associés au séjour sont proposés aux utilisateurs : l'assurance, la caution, ainsi que la vente des points manquants pour finaliser les échanges. L'argumentaire financier est souvent mis en avant lors des campagnes publicitaires : « Partez en vacances avec HomeExchange pour trois fois 45€ », « Cette solution d'hébergement n'a aucune contrepartie financière et vous laisse du budget disponible pour profiter à fond sur place », « Plus de confort, moindre coût », « Eliminer l'un des plus gros postes de dépenses dans le budget de vacances en famille : le logement », « Cette famille a pu économiser 30000€ pour les vacances grâce à l'échange de maison ». Nous pouvons aussi observer que le système de monnaie virtuelle du HomeExchange est beaucoup plus développé que sur d'autres plateformes de consommation collaborative. Il est possible d'évaluer la valeur d'une maison en nombre de points et de le négocier entre utilisateurs. Ces derniers peuvent aussi gagner des points en devenant membre vérifié, en complétant leur annonce, en parrainant un ami ou encore en souscrivant l'abonnement annuel. Pendant la crise sanitaire en 2020, la plateforme a mis en place la politique d'annulation gratuite : les points ont été rendus à tous les membres dont les échanges ont été annulés. La monnaie virtuelle - les points - a dans ce cas toutes les fonctions de l'argent. Il serait donc intéressant d'étudier l'attitude des utilisateurs à l'égard de ces deux formes de l'argent : réel et virtuel.

#### *Argent et argent virtuel – entre le refus de toute logique marchande et la recherche d'une gestion optimale des ressources financières*

L'analyse des données collectées nous permet de distinguer deux profils d'utilisateurs en fonction de leur perception à l'égard de l'argent. Le premier groupe est caractérisé par la réticence à l'égard de la logique marchande. Ces membres refusent toute introduction de l'argent dans le système d'échange de maison. Ils sont déçus de « voir fleurir des services payants dans les annonces d'échange de maison » (Nathalie). Laurence a annulé son échange quand l'hôte lui a demandé de payer les frais de ménage car « sans notion d'argent, l'échange est plus direct et convivial ». Stéphanie « travaille dans l'hôtellerie et vend toutes ces prestations, mais c'est bien pour cette raison que je préfère les vacances en échange, sans argent ». Pour elle, « l'échange ne se monnaie pas ». La présence de l'argent, même limitée, est associée à une « facturation d'un service » (Brendan), jugée comme incompatible avec les valeurs de partage de l'échange de maison. Ce groupe d'utilisateurs mettent en avant l'esprit du troc qu'ils apprécient et expriment une certaine méfiance face aux perspectives de réintroduire la logique marchande dans leur relation : « Quelles vont-être les prochaines monétisations

? Tu pourras payer pour que ton annonce ressorte en haut de liste ? Tu pourras faire payer le panier d'accueil que tu réservais à tes invités ? » (Claire). L'échange de maison doit être un projet réciproque entre membres d'une communauté homogène des gens qui « se trouvent sur la même longueur d'ondes » (Claire), qui souhaitent avant tout « partager le respect et l'éthique » (Valérie) et qui ont besoin de « donner une valeur aux relations humaines » (Antoine).

Nous observons également chez ces utilisateurs la méfiance à l'égard de la monnaie virtuelle. Ils refusent de l'utiliser en précisant dans leur annonce qu'ils « n'utilisent pas le système de Guest point », « No Guest Point please », ou « Uniquement échange réciproque ». Le système de point leur semble complexe et particulièrement commercial, éloigné des principes de l'échange de maison : « Les points, je les vois comme de l'argent masqué » (Edith). Pour ces membres, leur maison « n'est pas un produit que l'on peut vendre » (Claire), « pas de l'hôtellerie discount » (Valérie). Donner une valeur marchande aux maisons, par le biais des points, les dérange car « cela crée inmanquablement des inégalités selon notre lieu de vie et le style de maison. » (Corinne), « Ce n'est pas un algorithme qui peut déterminer les goûts et envies du moment de chacun, ni le charme d'une vieille église, château, grotte convertie en maison. Je ne désire pas savoir combien vaut en point ma maison » (Nathalie). L'argent virtuel est perçu comme incompatible avec les valeurs fondamentales de la consommation collaborative : « Les valeurs humaines tendent à disparaître depuis l'apparition des points qui sont une monnaie, pas sonnante et trébuchante, mais une monnaie quand même. Dès lors, tout devient matière à négociation : le nombre de nuitées, les draps, les serviettes, le ménage... » (Gabrielle). Avec le système de monnaie virtuelle, ces utilisateurs craignent « l'arrivée de consommateurs peu respectueux de l'esprit d'échange qui nous est cher » (Valérie), « des personnes qui saisissent une opportunité financière » (Valérie) et qui croient « que l'on s'inscrit et on part en vacances à moindre frais » (Petra). Ces utilisateurs évitent à tout prix les échanges contre points car ils n'apprécient pas le principe de l'argent virtuel « qui monétise les rapports » (Michel). Ils associent la monnaie virtuelle à l'argent réel, dont la présence risque d'abîmer les relations de confiance et de réciprocité.

Ce groupe d'utilisateurs boycottent toute démarche impliquant la monnaie et s'opposent explicitement aux discours à contenu commercial. Les campagnes de communication de la plateforme (« Moins cher que n'importe quel hôtel », « Nos membres économisent jusqu'à 80% de leurs dépenses de voyage ») sont critiquées en raison de la mise en avant des intérêts financiers : « Je suis choquée de voir ces publicités qui peuvent vraiment faire croire qu'on peut partir à 70 euros par semaine dans un super endroit, sans contrepartie » (Petra), « On est bien d'accord : on fait des économies sur le voyage, mais ce n'est pas ce qui devrait être mis en avant partout et tout le temps, sinon, on attire des gens mal intentionnés » (Anne-Cécile), « Il faut absolument enlever ces campagnes de publicité si on ne veut pas se tromper de cible » (Petra). Les services payants et les initiatives qualifiées de « démarchage commercial » sont aussi bannis. Selon le sondage réalisé sur la page Facebook de la plateforme HomeExchange, 172 personnes interrogées sur un échantillon de 358 participants trouvent qu'une offre reçue de la part d'autres membres (message envoyé par un membre qui propose de venir chez lui en échange de points) les agace. Ils se sentent harcelés, choqués, déçus par ces propositions, qu'ils comparent à un démarchage commercial des fournisseurs d'Internet, au « spam », au « commerce détourné » (Martine). Il s'agit d'une « sollicitation non désirée », d'une « démarche inappropriée, éloignée du principe de convivialité et d'échange » qui conduit au risque que « la joie de recevoir un message de la communauté HomeExchange disparaisse et soit remplacée par la méfiance ». Ils refusent d'être prospectés : « J'en ai assez d'être ultra sollicitée » (Marie), « J'assimile cela à du spam, et ça m'agace de plus en plus » (Delphine). Nous pensons que cette opposition à l'argent et à l'esprit commercial peut avoir une dimension idéologique : le rejet de la société de consommation. Virginie a expliqué qu'elle s'oppose « à cette vision capitaliste du monde. Si j'ai adhéré à l'idée d'échange de maison, c'était d'abord pour me rapprocher de l'idée du partage ». Elle refuse « la logique du monde des affaires où les plateformes qui se font acheter par des plus grosses structures basées sur des business models orientés vers le profit qui n'ont rien à voir avec l'esprit des coopératives » et préfère de loin « les rapports locaux qui échappent au système hégémonique ». Le choix de ce mode

d'hébergement collaboratif est ainsi étroitement lié à « l'envie de sortir de la société de consommation » (Sophie).

Le deuxième groupe est caractérisé par une tolérance à l'égard de la présence de l'argent dans un système collaboratif. L'échange de maison est associé dans ce cas, à un « bon plan financier » permettant d'optimiser le budget et de dépenser de manière intelligente. Pour certains, c'est le seul moyen pour accéder aux biens inaccessibles autrement : « La qualité du logement prêté est souvent bien supérieure à celle d'une location, car c'est souvent une résidence principale » (Marion), « C'était un très beau chalet avec la vue magnifique sur les montagnes qui aurait pu nous coûter très cher à la location. » (Pascal). Ces utilisateurs estiment qu'il est important d'avoir une gestion optimale de l'argent (réel et virtuel). La monnaie virtuelle (Guest Point) est perçue comme un « facilitateur » permettant de « solutionner certains blocages » (Charles-Eduard) et de résoudre la question d'incompatibilité entre les rapports locaux et l'échange à l'échelle internationale : « Les points permettent d'échapper à la limitation de l'offre directe des disponibilités réciproques » (Janette). Pour Arielle, les points « ajoutent plus de flexibilité, sans altérer l'esprit de base de l'échange ». L'introduction de l'argent dans un système alternatif est acceptée, l'esprit commercial n'est pas jugé comme immoral : « Le fait d'être sollicité par d'autres membres ne me choque pas, cela permet d'ouvrir les portes, déclencher des projets, conduire à une opportunité » (Annie). L'argent virtuel montre ses aspects positifs et l'argent fait partie du jeu : « Certains membres n'aiment pas être démarchés, d'autres en sont ravis, certains boycottent l'argent virtuel, d'autres ne jurent que par ça, chacun à sa propre conception. La diversité et la souplesse sont les valeurs de l'échange. Ce qui est certain, c'est que plus on est ouvert, plus on a d'opportunités » (Doudy).

Malgré leur attitude divergente à l'égard de l'argent, les deux groupes mettent en avant leur solidarité financière à l'égard de la plateforme HomeExchange, surtout pendant les contextes de crise. Pour eux, l'échange de maison est basé sur « l'esprit de solidarité, dont la solidarité financière que l'on ne voit pas forcément dans les grosses structures orientées vers le profit » (Joanna) et qu'« il est important de ne pas toujours raisonner en terme d'argent » (Christine).

*Proposition d'un nouveau cadre de recherche : attitude à l'égard de l'argent comme variable permettant d'expliquer le comportement des utilisateurs des plateformes de consommation collaborative*

Nous essayons de comprendre les différences liées à la perception de l'argent observées. Les travaux menés par Urbain (2000) nous semblent être un cadre explicatif intéressant. L'auteur propose d'utiliser la variable Attitude à l'égard de l'argent, considérée comme un construit psychologique « correspondant à une composante durable de la personnalité », et caractérisé par « les significations que l'individu attribue à l'argent », pour expliquer ses attitudes et ses comportements. Ainsi, plusieurs dimensions de cette variable peuvent être mobilisées pour expliquer le comportement de consommation collaborative : la méfiance liée à l'usage de l'argent, l'évaluation morale de l'argent, et l'importance accordée à la gestion de l'argent. Cette dernière dimension est associée à l'importance de savoir économiser de l'argent et l'aptitude à une gestion prudente de l'argent (Urbain, 2000). Elle mesure la tendance à l'organisation et à la recherche de sécurité dans la gestion de l'argent, fondée sur les besoins de rétention et de sécurité. Nous pensons que cette prédisposition à la gestion rigoureuse de l'argent ainsi que l'importance que l'individu accorde à la planification peuvent expliquer sa recherche de bons plans dans le cadre des échanges de maison. Le refus de l'argent et du système de monnaie virtuelle observé chez les utilisateurs du premier groupe peut être expliqué par la méfiance liée à l'argent. Cette variable exprime une tendance à l'hésitation, à la suspicion et au doute quand l'argent est impliqué. Elle conduit le consommateur à chercher à payer le moins cher possible et à rechercher des solutions alternatives. L'évaluation morale de l'argent, quant à elle, est liée à la connotation éthique de l'argent, à la limite que chaque individu fixe à l'espace marchand ainsi que des réticences relatives à l'introduction dans cet espace marchand de produits sensibles aux normes éthiques : plus le consommateur évalue l'argent comme une chose mauvaise et immorale, plus il reconnaît être préoccupé par les prix et trouve que tout est trop cher. Cette attitude négative à l'égard

de l'argent peut ainsi conduire l'individu à ne pas avoir confiance dans la relation marchande classique et s'orienter vers des modèles de consommation collaborative.

### **Conclusions**

Dans ce travail, nous cherchons à comprendre les relations que les utilisateurs de la plateforme HomeExchange entretiennent avec l'argent (réel et virtuel) et leur manière de l'utiliser. Notre travail exploratoire a permis d'observer une transformation en douceur d'une logique non marchande pure vers une logique marchande, et nous ouvrent de nouvelles perspectives de recherche : utiliser l'attitude à l'égard de l'argent pour expliquer les pratiques d'échange de maison. Par rapport aux travaux précédents, le recours à l'attitude à l'égard de l'argent pour expliquer l'échange de maison et dans un cadre plus global, la consommation collaborative, semble intéressant : cette variable attitudinale est étroitement liée aux facteurs qui structurent l'individu comme la culture, l'éducation et la personnalité. Sa stabilité ainsi que sa capacité à expliquer les attitudes et les comportements ont été confirmées par la littérature. Les limites méthodologiques de ce travail nous amènent à réfléchir sur les pistes d'amélioration. En effet, la netnographie est une méthode peu exhaustive dont les conclusions ne peuvent pas être considérées comme définitives et difficilement généralisées (Bernard, 2004). Une étude quantitative pourra être envisagée pour identifier les différentes dimensions de l'attitude à l'égard de l'argent et leur influence sur les pratiques de consommation collaborative.

Ces pistes de recherche montrent plusieurs intérêts managériaux. Malgré l'engouement constaté dans la réalité avec l'arrivée des plateformes d'échange de maison, il est rare de trouver dans la littérature marketing, surtout dans les revues et conférences de langue française, des travaux portant sur ce thème. L'étude du comportement des utilisateurs des plateformes d'échange de maison permettrait aux différents acteurs économiques travaillant dans le secteur d'hôtellerie et de tourisme d'anticiper les tendances liées au tourisme collaboratif, de limiter des impacts négatifs et de saisir des opportunités présentées par cette nouvelle forme de voyage. Les plateformes de consommation collaborative pourront étudier l'attitude à l'égard de l'argent des utilisateurs, en vue de mieux cibler les consommateurs potentiels, d'améliorer le business model et d'adapter leur stratégie de communication.

## **Bibliographie**

- Arnould E.J. et Rose A.S. (2014), Mise au point du concept de «partage» à la mutualité en «consumer research», *Revue du MAUSS*, 44, 2, 217–228.
- Bardhi F. et Dalli D. (2014), Access-based consumption: critique and development, *Acte de la 8ème Conférence internationale Consumer Culture Theory*, Helsinki, juin 2014.
- Bardhi F. et Eckhardt G. M. (2012), Access-based consumption: the case of car-sharing, *Journal of Consumer Research*, 39, 881–898.
- Belk R.W. (2014), You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online, *Journal of Business Research*, 76, 8, 1595–1600.
- Belk R.W. (1998), Possessions and the extended self, *Journal of Consumer Research*, 15, 139-168.
- Bernard Y. (2004), La netnographie, une nouvelle méthode qualitative basée sur les communautés virtuelles de consommation, *Décisions Marketing*, 36, 49-62.
- Bostman R. et Rogers R. (2011), What's mine is yours: how collaborative consumption is changing the way we live, Collins, London.
- Carry D. (2014), Louer ou acheter l'usage, une interprétation écocitoyenne de l'offre de service - cas des biens en partage, *Management & Avenir*, 73, 93-106.
- Forno F. et Garibaldi R. (2015), Sharing Economy in Travel and Tourism: The Case of Home-Swapping in Italy, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 16, 2, 202-220.
- Hamari J., Sjöklint M. et Ukkonen A. (2016), The sharing economy, why people participate in collaborative consumption. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 67, 9, 2047-2059.
- Herbert M. et Collin-Lachaud I. (2017), Pratiques collaboratives et habitus consumériste : une analyse des mécanismes transformatifs de la consommation collaborative, *Revue Recherche et Applications en Marketing*, 32, 1, 42-62.
- Lekić R., Mance N. et Herceg D. (2014), Home Swapping – A New International Trend: Emotions Lead to An Authentic Experience, *The Business of Tourism*, 13, 119-127.
- McArthur E. (2014), Many-to-many exchange without money: why people share their resources, *Consumption Markets and Culture*, 18, 3, 239-256.
- Nerbusson A. (2014), L'essor de la consommation collaborative, Mémoire de recherche, Université de Helsinki Métropolia.
- Peugeot V, Beuscart J.S., Pharabod A.S. et Trespeuc M. (2015), Partager pour mieux consommer ?, *Esprit*, 7, 19-29.
- Robert I., Binninger A.S. et Ourahmoune N. (2014), La consommation collaborative, le versant encore équivoque de l'économie de la fonctionnalité, *Développement durable et territoires*, 5, 1, 1-30.
- Scaraboto, D. (2015). Selling, sharing, and everything in between: the hybrid economies of collaborative networks, *Journal of Consumer Research*, 42, 152–176.
- Scholl G. (2006), Product Service systems: taking a functional and a symbolic perspective on usership, in Maj Munch Andersen and Arnold Tukker, *Perspectives on Radical Changes to Sustainable Consumption and Production (SCP)*, Workshop on the Sustainable Research Exchange Network, 20-21 Avril, Copenhague, 25-44.
- Schor J.B., Fitzmaurice C., Carfagna L.B. et Attwood C.W. (2016), Paradoxes of openness and distinction in the sharing economy, *Poetics*, 54, 66–81.
- Schor J.B. (2014), Debating the Sharing Economy, <http://greattransition.org/publication/debating-the-sharing-economy>
- Simmel G. (1907), La philosophie de l'argent, Presse universitaire de France.
- Tang Th.L-P. (1992), The Meaning of Money Revisited, *Journal of Organizational Behavior*, 13, 2, 197-202.



Tussyadiah I. (2015), An exploratory on drivers and deterrents of collaborative consumption in travel, *Information & Communication Technologies in Tourism 2015*, Editions Iis Tussyadiah, Alessandro Inversini.

Urbain C. (2000), L'attitude à l'égard de l'argent : une première tentative de validation de deux échelles américaines dans un contexte français, *Recherche et Applications en Marketing*, 15, 3, 3-28.

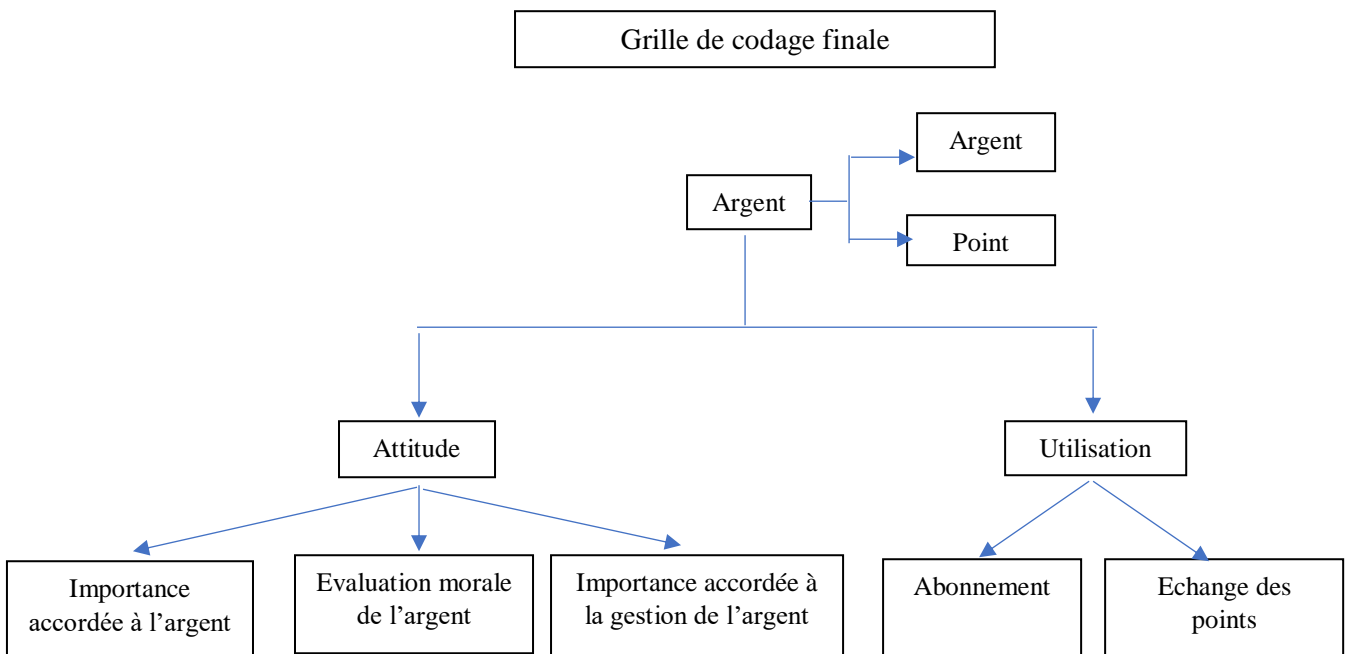
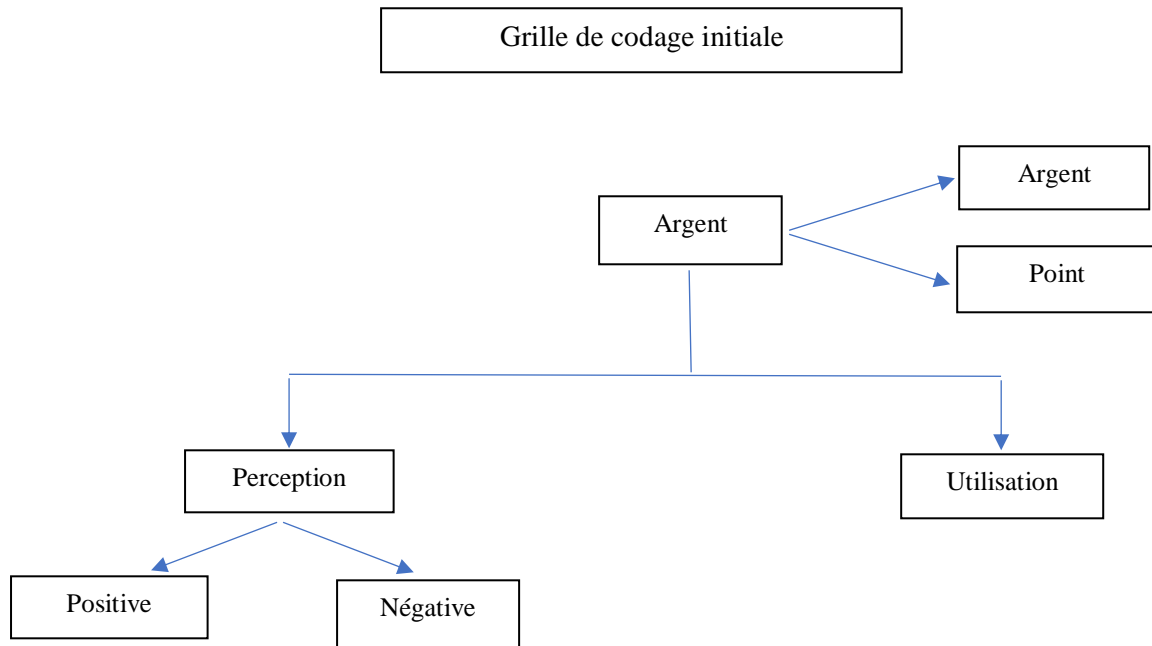
Walsh B. (2011), Today's Smart Choice: Don't Own. Share, [www.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,20595](http://www.time.com/time/specials/packages/article/0,28804,20595).

Yamauchi K.T. et Templer D.I. (1982), The Development of A Money Attitude Scale, *Journal of Personality Assessment*, 46, 5, 522-528.

Zied M. (2016), Quel « partage » dans un voyage en covoiturage ?, <https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-01281595/document>

## Annexes

### Annexe 1. Grilles de codage



## Annexe 2. Extraits des verbatims

### Extrait : thème Quelle est la place de l'argent dans un échange de maison ?

Discussion Facebook Janvier 2020

Je voulais vous faire part de mon étonnement. Au moment de la conclusion d'un échange il m'est demandé de payer pour les frais de nettoyage et de lingerie. Ce n'est pas la première fois que j'ai affaire à ce genre de "pratique commerciale" de la part de ceux que j'appellerais des "loueurs type airbnb" qui souhaitent partager la culture de l'échange, mais pas ses inconvénients ! (Lionel).

J'ai été très étonné de cela aussi ! Ce n'est pas normal et contraire à l'esprit d'échange ! Moi je boycotte, en plus par exemple 40 euros pour un studio de 25 m2 ! (Catherine).

On m'a demandé 70 euros pour les draps lors d'un échange de 16 jours à Paris. (Rosella). J'appelle ça du vol !!! (Lionel).

Moi je refuse, cela n'est pas compatible avec l'esprit d'échange. (Catherine).

Quand on accueille des gens chez soi, on ne passe pas derrière eux pour dire "vous avez trop utilisé les toilettes, votre douche était trop longue, vous avez repris deux fois du ketchup, je vais vous facturer tout ça". A mon avis, trop de personnes venant du système de location se sont inscrites sur les plateformes de partage gratuit, en espérant remplir toute l'année et optimiser. Ces personnes ne connaissent pas les valeurs de partage. (Brendan).

Je n'oserai pas de demander le coût de l'électricité. Cela n'est plus l'échange, c'est le business, en guest points.(Camtara).

Demander de l'argent pour un quelconque service dans le cadre d'un échange, ça met une barrière je trouve, on est plus dans de l'échange, mais une valeur marchande. (Marie).

Beaucoup d'échangeurs partagent une maison entre l'échange et la location mais pour autant ne traitent pas leurs invités comme des locataires et font bien la différence en ne facturant rien. (Joanna).

Il me semble que lors de mon inscription sur HomeExchange, il y est bien stipulé de préciser les conditions ainsi que les éventuels frais de ménage. Je suis donc dans mon droit. Vous pensez donc que je me fais de l'argent en demandant les frais de ménage ???? Donc d'après vous, je ne suis pas dans l'échange et la réciprocité. Je sens comme un jugement de valeur. (Nessa).

Les gens font probablement l'amalgame en se disant "si elle facture, c'est qu'elle n'a pas l'état d'esprit de l'échange". (Angie).

Moi j'adore quand il y a un service de nettoyage. Ça m'évite de passer 3 ou 4 h à tout nettoyer avant de partir. (Sandy).

Pour ma part, je demande une personne de ménage et je paie les frais. Je veux passer un agréable séjour sans penser à ripoliner. (Dan).

Je fuis ce genre d'annonce ! Ça commence avec une demande d'argent, et ensuite, d'autres demandes surprises ? Pour moi échange = pas d'argent en jeu. Sinon je loue tout simplement. Après, chacun est libre évidemment. (Sophie).

Pourquoi doit-il y avoir des choses qui soient contraires à l'esprit des échanges de maison ? À partir du moment où cela est dit et qu'il n'y aucune entourloupe, chacun est libre d'accepter ou non l'échange. Vous allez défendre une conception de l'échange et d'autres en défendront une autre... Et il y aura au final 10 000 façons de concevoir les échanges. C'est ce qui fait la richesse des échanges...Nous ne sommes pas tous pareils et encore heureux et nous devons respecter chacun et ne pas juger sur leurs façons de concevoir les échanges. (SG SG).

### Extrait : thème Quelle perception à l'égard des points ?

Discussion Facebook Novembre 2018

Je me dis la même chose que beaucoup d'entre vous, j'ai signé pour quelque chose à quoi je croyais. Mais là c'est le pompon. Comment peut-on autant passer à côté de ce qui était la particularité de Trocmaison HomeExchange ? Comment peut-on obliger toute une

communauté à rentrer dans un modèle qu'ils n'ont pas choisi ? Si nous n'étions pas pour une grande partie d'entre nous chez Guesttoguest ce n'était pas par hasard ! Cette fusion c'est un phagocytage pur et simple de HomeExchange, il ne reste rien de notre plateforme et pour des économies d'échelle nous avons été absorbés, gommés et à nous de nous adapter ou de parti. J'ai été consultée sur ce thème de la fusion et j'ai expliqué que jamais les Trocmaisonniens ne voudraient d'un système à points, que c'était à l'encontre de notre philosophie. Allons-nous devoir endosser un gilet bleu aux couleurs de notre feu plateforme HomeExchange pour vous faire comprendre que nos maisons ne sont pas des valeurs marchandes comme sur le catalogue du site Airbnb ? Le troc de maisons s'inscrit dans l'économie collaborative, et va à l'encontre d'une vision mercantile, ce n'est pas seulement un moyen de faire des économies. C'est une manière de penser, de mettre dans les relations entre les gens une dimension qui manque cruellement dans notre société régie par l'argent, c'est mettre l'humain au centre avec ce qu'il sait faire de mieux, créer du lien, avoir de l'empathie, accueillir l'autre avec ses différences, partager les cultures sans notion de classe. Mettez en place un bouton magique qui va effacer cette notion de points que nous ne voulons voir. (Sylvie).

Comment peut-on nous trahir comme cela. Ça ne correspond plus du tout avec mes convictions et le sens du partage car pour moi échanger sans penser à une valeur est primordial. (Elodie).

Ils auraient pu faire un sondage ou nous demander notre avis avant d'imposer un tel changement de philosophie. Je ne veux pas voir ma maison avec une étiquette qui donne un prix en guest point. Encore un peu de patience et ils vont nous sortir les échanges payants en euros. Il suffit de mettre euros à la place de guest points. (Didier).

J'espère vraiment que le système de points disparaîtra, sinon, c'est effectivement moi qui disparaîtrai du système, même si c'est à regret. (Camille).

Si l'on considère les points comme une monnaie, il faut savoir que certains pays envisagent de taxer les revenus réalisés. Ne risque-t-on pas de tomber sous le coup de ces mesures en acceptant des guest points ? (Fabrice).

C'est comme le Monopoly, tu as besoin de faux argent pour t'engager dans le jeu. (Vesna).

Une question : certains d'entre vous ont-ils déjà utilisé GuesttoGuest pour être hébergés ? Qu'en avez-vous pensé ? L'échange se fait-il dans le même esprit que Trocmaison, ou avez-vous noté une différence dans la façon dont vous avez été reçus ? Je me suis inscrite sur GuesttoGuest (apparemment c'est la même société que Trocmaison). J'aime bien le principe des "points" attribués par nuit en fonction du logement, mais je suis encore un peu réticente à l'utiliser. (Brigitte).

Je suis sur Guesttoguest depuis plusieurs années, 15 échanges à ce jour et vraiment j'adore ce principe je le trouve beaucoup plus flexible que Trocmaison (Suzanne).

Totalement d'accord, les gens sont moins réticents à donner des points car il ne pas trop difficile pour eux d'en avoir à nouveau. Je le trouve beaucoup plus flexible que Trocmaison et plus facile pour gagner des points que pour gagner des ballons. (Ainhoa).

Ballon ou point, c'est un genre de monnaie et je n'y adhère pas c'est mon point de vue. (Jean).

Je ne suis pas sur Guesttoguest mais je trouve que les points "commercialisent" un peu trop les échanges, moi je préfère le vrai troc : un séjour contre un séjour, peu importe le nombre de jours échangés ni la grandeur de la maison, ni le nombre de personnes. (Pascale).

Je trouve dommage de compter le nombre de nuits, car on commence à compter. Après on peut aussi considérer si c'est une maison ou un studio, le nombre de chambres, un jardin, une piscine. Ce n'est plus un échange, cela ressemble à du commerce. (Marie-Josée).

Notre longue expérience des échanges, toujours réussis, depuis plus de 30 ans, nous a permis, non seulement de découvrir d'autres lieux et d'autres cultures, mais aussi d'avoir des

relations très amicales avec nos hôtes. C'est pourquoi nous ne préférons pas utiliser le système de guest points pour nos échanges. (Martine).

Discussion Facebook Janvier 2019

Nous sommes originaires d'Arizona et aimons voyager à l'international, donc les guest points sont nécessaires car il est très difficile de trouver tous les échanges simultanés. (Maegan)

Nous faisons des échanges depuis plus de dix ans et nous ferons cette année notre 40<sup>è</sup> échange mais toujours en réciproque mais nous refusons les guest points. Pour nous, cette solution sans guest points est très simple, pas de comptabilisation qui complique l'échange. Le système points ne nous convient pas : tout est quantifié. Les valeurs humaines tendent à disparaître depuis l'apparition des guest point. Mais je dois préciser que nous habitons une ville à haut potentiel touristique et nous recevons beaucoup de demandes toute l'année. (Gabrielle).

Discussion Facebook Février 2020

En ce qui nous concerne nous avons fait environ 40 échanges en évitant à tout prix les guest points. Nous n'aimons pas ce principe, qui monétise les rapports. (Michèle).

Mon expérience est mixte (réciproque et guest points) et excellente. Il faut bien sûr être persévérant et flexible. Ceci n'est pas, bien heureusement, un système de location et cela demande donc une bonne dose de patience pour trouver et de respect et confiance pour voyager. Nous sommes enchantés du système mixte. (Arielle).

Notre impression n'est absolument pas que les guest points monétisent les rapports. De fait, nous ne louerions sous aucun prétexte notre logement contre un loyer et les guest points ont peu de rapport avec le niveau des loyers. Les guest points ajoutent plus de flexibilité, sans altérer l'esprit de base de l'échange. (Jérémie).

Discussion Facebook Juillet 2020

J'avoue être réticence à accueillir des HomeExchangers inscrits en juin ou juillet, qui cherchent immédiatement un logement avec leurs points et n'ont encore jamais accueilli des invités à leur domicile. (Myriam, juillet 2020).

Quand je me suis inscrite, j'avais envie d'essayer l'échange de maison avec une autre famille et je n'ai pas pensé de commencer en utilisant des guest points, je pense que c'est mieux car on a une meilleure vision de ce que c'est d'échanger sa maison. (Susan).

J'ai aussi une réticence à échanger la 1<sup>ère</sup> fois contre guest point, j'ai eu trois demandes ou des hôtes ne voulaient qu'échanger contre guest point et ils me l'ont bien fait comprendre, pas très agréable en plus ! Donc pour moi c'est non. Quand je me suis inscrite j'étais ravi de pouvoir échanger en direct avec mes hôtes. C'est très convivial. (Kty).

Pour l'instant on n'a fait que du réciproque, tous les arrangements contre guest points s'étant soldés par des attitudes décevantes de la part des demandeurs, genre je bloque quatre jours, et au dernier moment c'est deux jours seulement. Ben non désolé, je ne range pas ma maison à 100% pour les points de deux nuits. (Jean).

Ce n'est pas parce que vous ça ne vous plaît pas que ça ne plaît pas aux autres ! Et je l'ai fait un paquet de fois, en réciproque, en Guest point, ça ne fait aucune différence. (Joanna).

Tout fait d'accord : arrêtons de diaboliser ceux qui pensent autrement et soyons plus tolérants, dans le respect de tous. Ça, aussi et surtout, c'est l'esprit échange, me semble-t-il. Croire que seul un échange réciproque est fiable, n'est-ce pas dans le fond ne pas avoir confiance dans les autres, dans leur capacité de respect et leur éducation ? Comme témoignage, de mes quarante échanges, l'immense majorité a été contre guest points dans un sens ou dans l'autre, et je n'ai fait aucune différence. Donc, tout se trouve dans le comportement et l'éducation des gens, pas dans le fait que ce soit guest points ou réciproque. Mais ceux qui ne veulent que des échanges réciproques, libre à eux bien sûr, sauf que ce serait bien d'arrêter de critiquer le système guest points avec un tantinet non contrôlé de préjugés négatifs en trop, me semble-t-il. (Arielle).

J'ai lu dernièrement "les points vont perdre de la valeur". C'est donc bien une monnaie d'échange, bien triste constat. (Sophie).

Dans un futur que je sens proche, HomeExchange vendra des guest points vu le nombre de demande de séjours en guest points ! Le fait que les guest points soient achetables nous met clairement tous en danger. (Gabrielle).

Perso, ça me dérange car si jamais j'accueille un jour contre points et que cette personne va acheter des points au prix fort, c'est HomeExchange qui se fait de l'argent sur mon logement sans que je ne le sache. C'est franchement moyen et dans ce cas je pourrais tout aussi bien songer à louer en direct. (Aurélie).

C'est quand même très à la marge et uniquement pour permettre de boucler un échange auquel il manque quelques points. (Florent).

Il y a pourtant des personnes qui ont confirmé l'avoir fait, c'est que ça existe. Et je me répète, même si c'est rare c'est possible. Et donc de l'argent se fait sur mon logement, sans que ça me profite et en plus sans que je sois au courant alors oui, ça me choque et je trouve ça assez immoral. (Aurélie).

Voilà la statistique : depuis début 2019, à peine 2,5% des échanges avec complément de guest points. Quand on dit qu'on est à la marge, on est dans le vrai ! (Florent).

J'ai toujours utilisé les points depuis le début et part du principe que c'est un échange et que je reçois comme je recevrais des amis, je ne leur demande pas d'argent, point. Mais le site laissant des négociations possibles, et avec la masse d'inscrits, on voit apparaître, comme partout, des personnes qui poussent les limites du système jusqu'au bout. La clé, c'est le contrôle, des règles claires (en rapport au valeurs de notre communauté). Celui qui ne souhaite pas respecter ces valeurs et règles est invité vers la sortie. (Brendan)

Ce ne sont pas les dérives de l'échange, car là nous ne sommes plus dans l'échange : tant qu'HomeExchange ne permettait que de l'échange réciproque simultané ou non, il n'y avait pas ces minables questions d'argent. Les guest points sont une monnaie, pas sonnante et trébuchante, mais une monnaie quand même. Dès lors, tout devient matière à négociation : le nombre de nuitées, les draps, les serviettes, le ménage....bref du Airbnb sous des faux airs de grande communauté qui partage les mêmes valeurs. J'attends patiemment ou impatiemment plutôt que les deux systèmes (avec ou sans guest points) soient clairement dissociés sur le site. (Gabrielle)

#### Discussion Facebook Août 2020

Après quatorze échanges simultanés – première expérience d'échange Guest points à Annecy. Sans les Guest points, j'aurais peut-être eu du mal à trouver car mon mari restait chez nous. J'étais un peu réticente avec le système guest points - J'ai changé d'opinion. Prochaine étape : accueillir avec Guest points. (Nathalie).

Ça fait plaisir de lire ça...Je pense qu'il faut vraiment essayer avant de juger ! (Joanna).

Extrait : thème Quelle perception à l'égard des pratiques commerciales ?

#### Discussion Facebook Juillet 2020

J'ai reçu un message me proposant de venir chez eux contre Guest points car ils recherchent des Guest points. En termes de valeurs je trouve qu'on est loin de la communauté HomeExchange et ensuite je me demande pourquoi je reçois cette "proposition" ? (Glès).

Rien de choquant si cela correspond à ton calendrier et à tes destinations favorites. Sinon en effet ce n'est pas l'esprit. (Florent).

Ces membres cherchent à se faire des points pour pouvoir partir et rentabiliser les 130€ d'abonnement par an car si 0 échange contre guest point pas de possibilité de partir et 130€ "perdu". (Abigal).

Chacun est libre d'accepter ou pas ensuite la proposition. Le tout est dans la façon de le demander. (Laurence).

Si vous n'êtes pas intéressés, il suffit simplement de décliner. Je ne trouve pas que cela soit contraire à "l'esprit de l'échange" de faire des propositions. (Aurélie).

Certains n'aiment pas être démarchés d'autres en sont ravis, certains sont anti guest points d'autres ne jurent que par ça, et d'autres aiment jongler avec les deux modes d'échange, certains exigent des draps d'autres préfèrent apporter les leurs et ainsi de suite ...en fait je constate que chacun à sa propre conception et que finalement la diversité et la souplesse sont les valeurs de l'échange, plus on est ouvert plus on a d'opportunités. (Doudy).

En terme commercial, ça s'appelle du démarchage. (Brendan).

Moi je trouve excellent comme approche. Justement, vous vous sentez libre de dire non! Je préfère quand les choses sont hyper claires. (Laurence).

Aussi oui. Mais si on me propose un échange Guest point pour une destination favorite je serai ravie ! (Anne).

C'est pratique tout de même. C'est comme ça que nous avons fait notre premier échange l'été dernier. (Deborah).

Il y a déjà eu un débat là -dessus, et certains sont complètement choqués qu'on puisse faire ça. (Joanna).

J'assimile cela à du spam, et ça m'agace de plus en plus. Tant mieux si ça fonctionne pour certains, mais pour les autres. (Delphine).

C'est bien de pouvoir échanger nos idées, c'est vrai que cette démarche m'énervait un petit peu mais maintenant je comprends mieux les raisons que les gens font cela. (Susan).

J'ai reçu un message de ce type récemment, j'ai trouvé ça assez inapproprié (d'autant que je ne recherchais ni la région ni la période). Déjà on est spammé par les personnes qui veulent venir alors qu'on n'est pas disponible pour un échange, si en plus on se fait racoler par ceux qui veulent nos points. (Anne).

Je ne reçois que des demandes de gens voulant mes guest points. Je n'en ai plus et si je cherche un échange, je me débrouille toute seule. Appelez cela comme vous voulez. Je recevais très souvent ces "démarchages" qui m'agaçaient ! L'avantage de ne plus recevoir du tout de messages, c'est que maintenant je ne suis plus embêtée. (Delphine).

« Spam », « démarchage », c'est un peu fort dans la comparaison je trouve, il ne faut pas mettre tout le monde dans le même sac et juger aussi vite. Je viens de Trocmaison (et j'en suis fière), je n'ai quasiment fait que du réciproque, j'ai pratiqué l'hospitalité avant l'arrivée des ballons, puis les ballons sont arrivés, puis les guest points. Au début, j'étais frileuse mais j'ai essayé et je viens de passer les plus belles vacances de ma vie grâce aux guest points. (Stéphanie).

Moi quand mon calendrier est dispo, je suis contente de recevoir des propositions, échange ou points. Je ne le prends pas mal mais quand c'est moi qui fais la proposition, je prends des pincettes car je connais les susceptibilités sur les points. (Stéphanie).

Je pense personnellement qu'il n'y a pas tant de susceptibilité sur les points. Déjà tous les anciens guest to guest ne le sont pas, ils adorent. Quant à Trocmaison beaucoup de ceux qui n'aimaient pas sont allés faire un petit tour ailleurs... Le seul ennui des points c'est que ce n'est pas inépuisable. (Florence).

A mon avis, la messagerie du site n'est pas faite pour "remplir sa maison" contre guest points. J'ai reçu une fois une annonce d'une personne qui me vantait les mérites de sa maison dispo du x au y contre Guest points, ça m'a profondément agacé. (Danielle).

Nous devons valider un échange mais les personnes qui devaient nous recevoir viennent d'annuler la pré-approbation car je leur ai demandé s'il était possible de baisser un peu les guest points. (Morgane).

Je suis contre le bradage car j'ai beaucoup de respect pour le bien de tout un chacun. Je me trouve aussi actuellement face à une situation et je refuse de faire la demande. (Dan).

Il ne faut pas hésiter, il m'est arrivé de faire cadeau de quelques guest points. (Béatrice).

Il m'est déjà arrivé de demander aussi, en y mettant les formes et en faisant une demande très raisonnable pour une période assez longue et à chaque fois, cela a été accepté sans problème. (Manuelle).

J'ai déjà baissé mes guest points pour arranger les gens avant il n'y avait pas de points et il est arrivé que les invités passent plus de temps chez moi que moi chez eux. (Aurélie).

Moi je n'ose pas demander une baisse de points. Et donc je m'abstiens de demander des maisons hors budget et je pense que certaines maisons restent peut-être vides en l'absence d'une "ouverture" à la négociation. Personnellement je suis complètement prête à négocier les points de ma maison pour une période longue. (Florence).

#### Sondage Facebook

Février 2020

Quelle est votre réaction lorsque vous recevez un message d'une personne qui ne souhaite pas venir chez vous mais qui vous propose de vous accueillir chez lui en échange de Guest points ?

Item	Nombre de réponses
• Vous êtes content, vous aimez bien vous laisser surprendre et êtes ouvert à toute proposition.	167
• Ça vous agace un peu	117
• Ça vous énerve grave	57
• Je me dis que c'est le jeu ma pauv' lucette	19
• Je n'en ai jamais reçu	29