

Repenser la régulation transactionnelle dans les environnements C2C : une approche expérientielle de la théorie des coûts de transaction

Kodjo Olivier ADJOTO

Doctorant – IAE Dijon – CERMAB

Kodjoolivieradjoto@gmail.com

Bertrand BELVAUX

Professeur des Universités - IAE Dijon – CERMAB

bertrand.belvaux@u-bourgogne.fr

Jean-Baptiste WELTÉ

Professeur des Universités - IAE Dijon – CERMAB

jb.welte@gmail.com

Résumé

Cette recherche interroge la régulation transactionnelle dans les environnements de consommation entre particuliers (C2C) à l'ère de la plateformes (Caliandro et al., 2024 ; Moati, 2021). Si la théorie des coûts de transaction (TCT) éclaire les échanges formels, elle montre ses limites face à l'informalité et à la techno-médiation propres au C2C. Or, la littérature ne propose pas de cadre intégrateur pour saisir la combinaison des dimensions économiques, sociales, affectives et numériques qui structurent ces pratiques. Pour combler cet angle mort, nous introduisons la notion de coûts expérientiels situés, qui, bien que non contractualisables, façonnent l'expérience transactionnelle, nourrissent une vulnérabilité spécifique et orientent les ajustements pratiques des usagers. L'étude repose sur une enquête qualitative longitudinale (mars 2023–avril 2025) combinant 19 entretiens semi-directifs, observations participantes (en ligne et hors ligne) et analyse de traces numériques sur Vinted, Leboncoin et BlaBlaCar. L'analyse abductive et thématique réflexive documente l'expérience située des prosumers. Les résultats montrent : (1) une reconfiguration des coûts classiques de la TCT par la techno-médiation ; (2) l'émergence de coûts expérientiels situés vécus dans l'interaction ; (3) des risques expérientiels spécifiques au C2C ; (4) des formes de régulation distribuée, où les particuliers bricolent des tactiques micro-sociales (De Certeau, 1980) pour rendre l'incertitude praticable. Cette recherche propose ainsi un cadre articulant transaction C2C, coûts expérientiels situés, risque expérientiel et régulation distribuée, offrant une lecture renouvelée de la gouvernance C2C : « Sans contrat, mais non sans ordre », qui dépasse la minimisation des coûts économiques pour intégrer les frictions subjectives vécues.

Mots clés : Consommation entre particuliers (C2C), plateformes, théorie des coûts de transaction (TCT), coûts expérientiels situés, risque perçu, régulation distribuée

Abstract

This research examines transactional regulation in consumer-to-consumer (C2C) environments in the era of platformization. While Transaction Cost Theory (TCT) has explained formal exchanges, it proves limited when faced with the informality, techno-mediation, and deinstitutionalization that characterize C2C interactions. Moreover, current literature lacks an integrative framework to capture the combined economic, social, affective, and techno-mediated dimensions shaping these practices. To address this gap, we introduce the concept of situated experiential costs which, though non-contractual, directly influence decisions to engage, continue, or withdraw from exchanges. Methodologically, the study relies on a longitudinal qualitative design, combining 19 in-depth interviews, participant observation (online and offline), and the analysis of digital traces from Vinted, Leboncoin, and BlaBlaCar. Findings highlight the reconfiguration of classical TCT costs, the emergence of experiential costs lived in interaction, specific perceived risks in C2C, and distributed regulation practices where individuals improvise micro-social tactics (De Certeau, 1980) to manage uncertainty. The main contribution is an experiential view of C2C governance: a distributed regulation, without formal contracts but not without order, that reframes regulation beyond cost minimization to include lived subjective frictions.

Keywords : Consumer-to-Consumer (C2C), platformization, Transaction Cost Theory (TCT), situated experiential costs, perceived risk, distributed regulation

Introduction

À l'ère de la plateformes des pratiques de consommation (Caliandro et al., 2024 ; Filser et Roederer, 2022 ; Moati, 2021), les échanges entre particuliers (C2C) s'organisent autour de dispositifs numériques de transactions qui redéfinissent la mise en relation, l'évaluation mutuelle et la coordination (Cusumano et al., 2022 ; Abel, 2021). Sur des plateformes comme Vinted, Leboncoin ou BlaBlaCar, la réputation numérique, la mise en scène de soi (Goffman, 1959) et les scripts techno-médiés structurent les attentes et les comportements. Ces dispositifs configurent une médiation socio-technique (Orlikowski, 2000 ; Akrich, 1992) : interfaces, notations et algorithmes orientent les comportements et produisent des régularités d'usage, stabilisées par l'interprétation des usagers (Pinch et Bijker, 1984) et routinisées dans leurs interactions (Barley, 1986). Celles-ci, bien qu'elles encadrent les interactions (ce qu'il est légitime d'attendre, de faire ou d'éviter), restent fragiles et distribuées, car elles reposent moins sur un cadre institutionnel formel que sur l'interprétation des individus, les affordances techniques et les normes implicites des communautés.

Dans ce contexte, la régulation transactionnelle ne repose plus sur des contrats formels ni sur des dispositifs organisationnels centralisés, mais sur des régulations micro, au cœur même de l'expérience vécue par les usagers-prosumers (Toffler, 1980 ; Ritzer et Jurgenson, 2010 ; Ertz et al., 2025). Elle se manifeste par des ajustements situés, tactiques de décodage de signaux réputationnels, routines d'usage, scripts interactionnels qui relèvent d'une gouvernance distribuée. Une gouvernance co-produite par les usagers, les dispositifs techno-algorithmiques et les normes sociales implicites. Cette gouvernance n'est ni totalement libre ni entièrement centralisée : elle varie selon le degré d'encadrement des interactions. Leboncoin laisse une autonomie plus grande, exposant davantage à l'incertitude, tandis que Vinted ou BlaBlaCar imposent des scripts normés qui réduisent la latitude individuelle, mais renforcent la prévisibilité. Ces différences montrent que la régulation du risque perçu dépend étroitement des configurations socio-techniques propres à chaque plateforme C2C.

Les cadres classiques de la gouvernance économique tels que la théorie des coûts de transaction (Coase, 1937 ; Williamson, 1985), théorie des contrats incomplets (Grossman et Hart, 1986 ; Hart et Moore, 1990), théorie de l'agence (Jensen et Meckling, 1976 ; Eisenhardt, 1989) et gouvernance relationnelle (MacNeil, 1978 ; Poppo et Zenger, 2002) ; ont fourni des outils puissants pour analyser les transactions. Chacun éclaire une dimension clé : rationalité économique, incomplétude contractuelle, asymétries informationnelles ou régulation par les normes sociales. Mais appliqués individuellement au C2C, ces cadres révèlent leurs limites : ils négligent la charge expérientielle, l'affectif et la techno-médiation propres aux interactions entre particuliers. De même, au-delà de ces approches économiques, le marketing expérientiel a montré que la consommation est une expérience hédonique, relationnelle et identitaire (Holbrook et Hirschman, 1982 ; Pine et Gilmore, 1998 ; Schmitt, 1999 ; Filser, 2002 ; Carù et Cova, 2006). Mais pensé pour le B2C, il privilégie l'enchantement et relègue les expériences négatives au second plan, sans les considérer comme des dimensions structurantes de la transaction. Or, en C2C, l'expérience inclut aussi des charges subjectives négatives que nous analysons comme des « coûts expérientiels situés » au cœur de la régulation transactionnelle. Ces limites appellent un cadre renouvelé, intégrant les coûts expérientiels situés pour rendre compte des pratiques C2C médiées par plateformes numériques.

Dès lors, une question centrale s'impose : **comment la régulation du risque perçu s'opère-t-elle en C2C, lorsqu'elle ne repose plus sur des contrats explicites mais sur des expériences subjectives et techno-médiées ?** Pour y répondre, nous introduisons la notion de coûts expérientiels situés : émotionnels, attentionnels, relationnels, identitaires et techno-

algorithmiques ; qui bien que non monétisés ni formalisés, influencent directement l'engagement, la tolérance à l'incertitude et les ajustements des usagers. Cette perspective invite à une relecture critique de la théorie des coûts de transaction (Williamson, 1975, 1985 ; Coriat et Weinstein, 1995), cadre fondateur mais insuffisant pour saisir l'informalité, la subjectivité et la performativité des dispositifs numériques (Granovetter, 1985 ; Ghoshal et Moran, 1996). Nous proposons ainsi d'en prolonger les apports par une approche expérientielle et située, afin d'éclairer les modalités contemporaines de régulation transactionnelle en C2C

Vers un cadre renouvelé de gouvernance expérientielle en C2C : transaction, risque perçu, régulation et coûts expérientiels situés

Les cadres classiques de la gouvernance économique offrent des apports fondateurs mais montrent leurs limites dans le contexte C2C. La théorie des coûts de transaction (Coase, 1937 ; Williamson, 1985) éclaire la minimisation des frictions et de l'opportunisme, mais réduit les coûts à une dimension économique en négligeant l'expérience vécue. La théorie des contrats incomplets (Grossman et Hart, 1986 ; Hart et Moore, 1990) met en évidence l'impossibilité de tout prévoir dans un accord, mais reste centrée sur des contrats formels, souvent absents dans les échanges C2C. La théorie de l'agence (Jensen et Meckling, 1976 ; Eisenhardt, 1989) analyse l'opportunisme à travers la relation principal et agent, mais elle peine à s'appliquer à des relations horizontales entre pairs. Enfin, la gouvernance relationnelle (MacNeil, 1978 ; Poppo et Zenger, 2002) intègre la confiance et les normes sociales, mais ignore la médiation technologique et la dimension affective des interactions.

Pris ensemble, ces cadres expliquent les logiques contractuelles et relationnelles, mais demeurent partiels : aucun ne permet de rendre compte de la dimension située, émotionnelle et techno-médiée des pratiques C2C. C'est précisément dans cet angle mort théorique que se justifie la construction d'un cadre renouvelé, articulant transaction, risque perçu, régulation distribuée et coûts expérientiels situés. À ce jour, la littérature en marketing et en économie des plateformes ne propose pas de cadre théorique unifié spécifiquement dédié aux pratiques de consommation entre particuliers. Les approches existantes mobilisent soit des prolongements du B2C (risque perçu, confiance, expérience client), soit des cadres généraux de gouvernance économique (TCT, contrats incomplets, agence, gouvernance relationnelle). Or, aucun de ces dispositifs ne permet de saisir de manière intégrée la combinaison d'expériences affectives, relationnelles et techno-médiées qui caractérisent les échanges C2C. C'est cette absence de cadre consolidé qui fonde la pertinence de proposer une approche renouvelée, adaptée aux environnements numériques contemporains.

Dans l'héritage classique (Coase, 1937 ; Williamson, 1985), la transaction est envisagée comme l'unité de base de l'échange économique, définie par le transfert de droits de propriété et analysée à travers ses coûts de coordination et de contrôle. Ce cadre a structuré l'analyse des échanges formels entre firmes, mais il reste marqué par une vision institutionnelle et objectiviste, peu attentive aux dynamiques interactionnelles, affectives et techno-médiées. En contexte C2C, la transaction dépasse le seul transfert marchand : elle inclut la mise en relation numérique, l'épreuve de confiance interpersonnelle, l'ajustement normatif implicite et parfois la rencontre physique. Elle devient ainsi un processus situé et hybride, où s'articulent les dimensions économiques, sociales, identitaires, émotionnelles et technologiques. Ces transactions ne se réduisent pas à des coûts économiques contractuels. Elles mobilisent ce que nous appelons des **coûts expérientiels situés définis comme l'ensemble des tensions, efforts ou charges subjectives, affectives, relationnelles, attentionnelles (incluant la surcharge mentale), identitaires et techno-algorithmiques, supportées ou mobilisées par les usagers pour réguler une incertitude transactionnelle vécue dans un contexte numérique, informel**

et interindividuel. Ces coûts ne se résument pas à ce que l'échange coûte en argent, mais à ce qu'il « *fait* » à celui qui le vit, dans son expérience affective et située. Contrairement aux coûts classiques (ex ante/ex post), ces coûts ne sont pas contractualisables mais vécus : ils influencent directement les décisions d'engagement, de maintien ou de retrait. Ils offrent ainsi une extension expérientielle de la TCT, en intégrant l'expérience vécue comme dimension régulatrice de l'échange. Ce prolongement de la TCT vers une approche expérientielle à travers la notion de coûts expérientiels situés trouve une légitimité théorique dans l'histoire même de la TCT. Dès Coase (1937), les coûts de transaction ne sont pas définis comme de simples montants monétaires, mais comme l'ensemble des ressources mobilisées pour encadrer un échange incertain. Williamson (1985) prolonge cette intuition en montrant que ces coûts justifient l'existence de structures de gouvernance. Or, dans les environnements C2C sans contrat formel, ce sont précisément les efforts affectifs, attentionnels, identitaires ou techno-sociaux qui assurent cette fonction régulatrice. Notre proposition s'inscrit ainsi dans une relecture affective et située de la gouvernance, dans la lignée des critiques adressées à la TCT par Granovetter (1985), Ghoshal et Moran (1996), ou encore les approches interactionnelles de Goffman (1973), mais également dans la continuité des critiques formulées en marketing à l'égard du concept de risque perçu, où Voll (1995) appelait déjà à dépasser une lecture strictement cognitive pour en saisir la dimension affective. Ces perspectives convergent pour inviter à mieux considérer les dynamiques sociales, relationnelles et subjectives qui façonnent les échanges entre particuliers. En C2C, envisager la transaction comme un processus expérientiel situé, marqué par des coûts affectifs, attentionnels et techno-médiés, met en lumière une dimension transversale : la vulnérabilité vécue par les acteurs. Cette vulnérabilité, loin d'être secondaire, constitue le noyau de ce que la littérature conceptualise comme risque perçu, notamment dans les critiques de Voll (1995) qui appelaient à dépasser une lecture strictement cognitive.

Le concept de risque perçu s'est structuré autour de trois traditions majeures. Le marketing classique (Bauer, 1960 ; Jacoby et Kaplan, 1972 ; Peter et Ryan, 1976 ; Voll, 1995) l'a défini comme une anticipation cognitive des conséquences négatives de l'acte d'achat, déclinée en dimensions (financière, fonctionnelle, psychologique, sociale, physique). L'approche socioculturelle (Douglas et Wildavsky, 1982 ; Lupton, 1999) a montré que le risque est aussi une construction symbolique et normative, inscrite dans des collectifs et des systèmes de valeurs. Enfin, la psychologie cognitive et affective (Kahneman et Tversky, 1979 ; Slovic, 1987 ; Loewenstein, 2001) a mis en évidence le rôle des biais, heuristiques et émotions, soulignant l'importance des réactions affectives immédiates (« risk as feelings »). Si chacune éclaire une dimension essentielle, elles demeurent partielles : trop rationalistes, trop macro-sociales ou trop individualistes. Dans les environnements C2C, marqués par l'incertitude, l'informalité et la techno-médiation, le risque apparaît avant tout comme une épreuve vécue, affective et évolutive, co-construite par les interactions entre individus, dispositifs numériques (notations, interfaces, algorithmes) et normes sociales implicites. Cette perspective permet de dépasser une vision fragmentée et statique : le risque n'est pas seulement anticipé cognitivement, il est éprouvé subjectivement, évolutif, et participe à la configuration des modes de gouvernance. Le risque expérientiel désigne ainsi une vulnérabilité transactionnelle ressentie et vécue au fil de l'interaction. Il mobilise affects, interprétations et ajustements pratiques. Contrairement aux coûts expérientiels situés (CES) qui renvoient aux charges subjectives précises supportées dans l'échange (stress attentionnel, effort identitaire, gêne relationnelle, frustration technique), le risque expérientiel (RE) traduit la perception globale de vulnérabilité que ces coûts nourrissent. Le risque n'est jamais laissé à l'état brut : il appelle toujours des formes de gestion, explicites ou implicites, qui stabilisent provisoirement l'échange. La régulation constitue précisément cette réponse à la vulnérabilité transactionnelle.

Dans les approches classiques de la gouvernance (TCT, agence, contrats incomplets), la régulation est conçue comme un mécanisme formel, institutionnel et exogène destiné à réduire l'opportunisme et l'incertitude par des contrats, hiérarchies ou incitations (Williamson, 1985 ; Eisenhardt, 1989). Or, dans les environnements C2C techno-médiés, ces formes structurelles se révèlent inopérantes : absence de contrat, désinstitutionalisation, médiation algorithmique. Ici, la régulation n'est pas forcément donnée ex ante mais émerge aussi dans l'action, à travers les dispositifs techniques (profils, évaluations), les normes implicites (politesse, réciprocité), les scripts interactionnels et les engagements affectifs (méfiance, empathie). Nous la redéfinissons comme : Un processus distribué d'ajustement et de sécurisation des interactions, co-construit par des dispositifs techniques, des normes sociales, des affects et des routines pratiques, qui rend possible une forme de gouvernance sans contrat, sans hiérarchie, mais non sans ordre. Dès lors, transaction, risque perçu et régulation apparaissent comme des dimensions interdépendantes d'une même dynamique. Leur articulation ouvre la voie à un cadre théorique renouvelé, capable de saisir les pratiques C2C dans leur complexité expérientielle, affective et techno-médiée.

Pris ensemble, ces développements montrent que les cadres existants : économiques, marketing, sociologiques et psychologiques éclairent chacun une dimension essentielle mais demeurent fragmentés. En contexte C2C, la transaction, le risque perçu et la régulation doivent être pensés non comme des catégories isolées, mais comme des expériences co-construites, situées et techno-médiées. Cette recherche propose ainsi un cadre unifié de gouvernance expérientielle, qui dépasse la fragmentation des approches classiques en intégrant coûts, risque et régulation dans une même dynamique. Celle-ci repose sur des expériences situées, affectives et techno-médiées par lesquelles les particuliers rendent praticable l'incertitude en contexte C2C.

Méthodologie

Cette recherche s'appuie sur une démarche qualitative longitudinale (de mars 2023 à avril 2025) à visée compréhensive. Elle adopte une posture interprétativiste (Denzin et Lincoln, 2011), nourrie par les apports croisés de la phénoménologie (Husserl, 1970 ; Schutz, 1972) et de la post-phénoménologie (Ihde, 1990 ; Verbeek, 2005, 2015), afin d'explorer les expériences vécues et les régulations transactionnelles des prosumers dans les environnements de consommation C2C. Le dispositif empirique repose sur une triangulation méthodologique combinant trois modalités de recueil complémentaires : dix-neuf entretiens semi-directifs approfondis, menés auprès d'utilisateurs de plateformes C2C (Vinted, Leboncoin, BlaBlaCar), pour saisir les vécus transactionnels subjectifs à travers des parcours d'usage évolutifs ; une observation participante des usages en contexte (en ligne et hors ligne), visant à documenter les pratiques et les ajustements interactionnels ; et une analyse des traces numériques (commentaires, évaluations, messages) dans les espaces publics des plateformes, permettant de capter à travers les mots des prosumers les expressions sociales (ce qu'ils attendent des autres) et la manière dont ils donnent sens à leur expérience transactionnelle, souvent façonnée par les médiations techniques de la plateforme (frustration liée aux artefacts et quête de reconnaissance). L'analyse repose sur une logique abductive (Timmermans et Tavory, 2012), mobilisant une analyse thématique réflexive (Braun et Clarke, 2022), enrichie par une approche de codage et catégorisation (Saldaña, 2021), combinant codages sémantiques et latents dans une perspective itérative et inductive.

Résultats : Approche expérientielle de la théorie des coûts de transaction en contexte C2C: régulation de l'incertitude

L'analyse des données qualitatives révèle que les échanges entre particuliers donnent lieu à des formes de régulation transactionnelle marquées à la fois par les coûts classiques de la TCT et par des coûts expérientiels situés, liés aux dimensions affectives, attentionnelles et techno-sociales du vécu. Ces coûts, qui prolongent mais déplacent le cadre canonique, apparaissent comme le cœur de la régulation de l'incertitude en contexte numérique, informel et interindividuel. Les résultats s'organisent autour de quatre axes : (1) la reconfiguration des coûts de transaction classiques, (2) l'émergence et les manifestations des coûts expérientiels situés, (3) les formes spécifiques du risque perçu en C2C techno-médié, et (4) les formes de régulation distribuée en C2C.

1. Reconfiguration des coûts classiques de transaction

Si les coûts identifiés par la TCT (recherche d'information, négociation, exécution, contrôle et résolution de litige) persistent en contexte C2C, ils se manifestent sous des formes recontextualisées et informelles. La recherche d'information repose sur le décryptage d'indices faibles (profils, évaluations, photos), la négociation s'opère par messageries asynchrones et inclut prix, délais ou lieux de rencontre, l'exécution reste vulnérable aux désistements et retards, tandis que le contrôle se fonde sur la lecture de signaux interactionnels et réputationnels. Enfin, la gestion des litiges est rarement institutionnalisée : elle repose sur des tactiques individuelles ou communautaires. Ces résultats montrent que les coûts classiques ne disparaissent pas, mais sont reconfigurés par la techno-médiation et l'absence de contrat formel, transformant la vigilance et l'adaptation en principales ressources de régulation. (Voir tableau 1 en annexe pour une synthèse des manifestations empiriques et verbatims associés.)

2. Émergence des coûts expérientiels situés

Au-delà des coûts classiques, l'analyse révèle une série de charges subjectives que nous conceptualisons comme coûts expérientiels situés. Ces coûts, vécus dans l'interaction plutôt qu'anticipés, prennent plusieurs formes : affectives/émotionnelles (anxiété, gêne, colère, déception, stress face à un inconnu), attentionnelles (surcharge liée aux comparaisons ; notifications et signaux sociaux faibles), identitaires (peur d'être mal noté, gestion de l'image de soi et de la réputation numérique), relationnelles (efforts pour maintenir une politesse dans l'interaction et décrypter les normes implicites), et techno-algorithmiques (frustration face à l'opacité des règles de visibilité et des classements ; l'interface contraignante). Contrairement aux coûts classiques anticipés ex ante et contractualisables, ces charges sont éprouvées dans l'interaction et influencent directement l'engagement, le maintien ou le retrait de la transaction. Elles constituent ainsi le noyau empirique de notre proposition théorique, en tant que dimension régulatrice à part entière, où la transaction n'est plus seulement un échange économique mais une épreuve affective, relationnelle, identitaire, technique et attentionnelle vécue par les acteurs. (Voir Tableau 2 en annexe pour la synthèse des dimensions et verbatims associés.)

3. Risque perçu en C2C techno-médié

Le risque perçu en C2C ne se réduit pas à une anticipation cognitive et rationnelle : il se vit dans l'interaction comme une épreuve située, interprétée, affective et dynamique. L'analyse met en évidence quatre formes principales de risque expérientiel à savoir : le risque opérationnel (lié aux désistements ou annulation, retards, produits non conformes) ; le risque relationnel (incivilités, non-respect de l'intimité, l'incertitude dans la communication et la politesse de l'autre), le risque réputationnel (notation négative, perte de visibilité algorithmique, notes injustifiées), chaque échange peut affecter la visibilité et l'image numérique du *prosumer* à travers notations et avis publics et le risque identitaire (sentiment de stigmatisation, atteinte à l'image de soi, alignement avec valeur de consommation personnelle). Ces risques ne sont pas seulement calculés mais éprouvés dans l'expérience, co-construits par les individus, les

dispositifs numériques et les normes sociales implicites. Ils structurent la vulnérabilité transactionnelle et conditionnent les modes de régulation. (Voir Tableau 3 en annexe pour une cartographie détaillée des sous-risques et illustrations empiriques.)

4. Formes de régulation distribuée en C2C

Les résultats montrent que la régulation des échanges en C2C ne repose pas sur des contrats explicites, ni sur des garanties, mais sur des pratiques ordinaires situées et des ressentis, issus d'une expérience à la fois immédiate dans l'interaction et apprise avec l'usage, et qui appellent des ajustements dynamiques au fil de la transaction. Quatre formes dominantes émergent. D'abord, une régulation socio-technique, fondée sur l'appui aux dispositifs de plateforme (notations, profils, algorithmes), qui produit à la fois des repères de confiance et des frustrations liées à leur opacité. Ensuite, une régulation interactionnelle, où les acteurs mobilisent des tactiques relationnelles (politesse, humour, micro-tests, envoi de photos supplémentaires) pour réduire l'incertitude et éprouver la fiabilité de l'autre. À cela, s'ajoute une régulation affective, directement orientée par le ressenti : convivialité et empathie peuvent renforcer l'engagement, tandis que méfiance et anxiété entraînent le retrait. Enfin, une régulation pragmatique par l'évitement, qui consiste à se désengager rapidement, contourner la plateforme ou abandonner une transaction trop coûteuse en énergie émotionnelle ou cognitive. Ces formes de régulation ne s'excluent pas : elles se combinent fréquemment dans des configurations hybrides, où l'appui aux dispositifs techniques se double de tactiques interactionnelles ou d'un ressenti affectif déterminant. Cette dynamique révèle une gouvernance expérientielle distribuée, dans laquelle la stabilité des échanges repose moins sur des règles formelles que sur des ajustements situés et vécus par les particuliers eux-mêmes. (Les manifestations empiriques et les verbatims associés sont synthétisés dans le Tableau 4 en annexe.)

Contributions

Cette recherche propose de déplacer le regard porté par la TCT vers une lecture expérientielle et située des échanges entre particuliers. Si les coûts classiques de transaction persistent, ils sont profondément reconfigurés par la techno-médiation, l'informalité et la désinstitutionalisation partielle des échanges. À ceux-ci s'ajoutent des coûts expérientiels situés à savoir émotionnels, attentionnels, relationnels, identitaires et techno-algorithmiques qui ne sont pas anticipés ex ante mais vécus dans l'interaction. Ces coûts nourrissent une vulnérabilité transactionnelle, traduite en risques perçus spécifiques et éprouvés plutôt qu'anticipés. Face à cette vulnérabilité, les particuliers mobilisent des régulations distribuées : appui sur les dispositifs socio-techniques, tactiques interactionnelles, engagement affectif ou retrait pragmatique. Ces ajustements relèvent de tactiques micro-sociales (De Certeau, 1980), bricolées pour rendre l'incertitude praticable au quotidien. Ils dessinent une gouvernance expérientielle située, sans contrat mais non sans ordre, où la stabilité repose sur la capacité des *prosumers* (usagers) à ressentir, interpréter et ajuster dans l'interaction. Cet apport dépasse les limites de la TCT classique : la régulation ne vise pas seulement à minimiser des coûts économiques, mais à absorber et transformer des frictions subjectives vécues. En C2C, la régulation transactionnelle ne se réduit pas à un calcul : elle est avant tout éprouvée et interprétée. Ce travail propose ainsi un cadre articulant transaction C2C, coûts expérientiels situés, risque expérientiel et régulation distribuée, afin de rendre compte des dynamiques de gouvernance propres au C2C

Limites et perspectives

Cette communication s'est volontairement limitée à l'analyse des formes de régulation distribuée observées au niveau micro, par lesquelles les particuliers sécurisent leurs échanges

en contexte C2C médié par les plateformes numériques. Les recherches futures viseront à formaliser ces régulations dans une typologie générale de la gouvernance C2C, articulant degré de régulation distribuée et intensité du coût expérientiel situé. Un tel cadre, en dépassant l'observation des tactiques ordinaires, constituera un apport théorique majeur en offrant une lecture intégrée et innovante de la gouvernance en contexte C2C, articulant interactions en ligne et hors ligne.

Références bibliographiques

Abel, T. (2021). *Digital platforms and the transformation of consumption practices*. Routledge.

Akrich, M. (1992). The de-scription of technical objects. In W. E. Bijker & J. Law (Eds.), *Shaping technology/building society* (pp. 205–224). MIT Press.

Barley, S. R. (1986). Technology as an occasion for structuring: Evidence from observations of CT scanners and the social order of radiology departments. *Administrative Science Quarterly*, 31(1), 78–108.

Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world* (pp. 389–398). American Marketing Association.

Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: A practical guide*. SAGE.

Caliandro, A., Gandini, A., Bainotti, L., & Anselmi, G. (2024). The platformization of consumer culture: A theoretical framework. *Marketing Theory*, 24(1), 3–21.

Carù, A., & Cova, B. (2006). *Expériences de consommation: Du produit à l'expérience*. Pearson.

Coase, R. H. (1937). The nature of the firm. *Economica*, 4(16), 386–405.

Coriat, B., & Weinstein, O. (1995). *Les nouvelles théories de l'entreprise*. Le Livre de Poche.

Cusumano, M. A., Gawer, A., & Yoffie, D. B. (2022). *The business of platforms: Strategy in the age of digital competition, innovation, and power*. Harper Business.

De Certeau, M. (1980). *L'invention du quotidien, tome I: Arts de faire*. Gallimard.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *The SAGE handbook of qualitative research* (4th ed.). SAGE.

Douglas, M., & Wildavsky, A. (1982). *Risk and culture: An essay on the selection of technical and environmental dangers*. University of California Press.

Eisenhardt, K. M. (1989). Agency theory: An assessment and review. *Academy of Management Review*, 14(1), 57–74.

Ertz, M., Boon, E., & Grolleau, G. (2025). *Collaborative consumption in the digital age: Platforms, practices and sustainability*. Routledge.

Filser, M. (2002). *Le marketing expérientiel*. EMS Éditions.

- Filser, M., & Roederer, C. (2022). *L'expérience: Objet académique et réalités managériales*. EMS Éditions.
- Ghoshal, S., & Moran, P. (1996). Bad for practice: A critique of the transaction cost theory. *Academy of Management Review*, 21(1), 13–47.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Doubleday.
- Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American Journal of Sociology*, 91(3), 481–510.
- Grossman, S. J., & Hart, O. D. (1986). The costs and benefits of ownership: A theory of vertical and lateral integration. *Journal of Political Economy*, 94(4), 691–719.
- Hart, O. D., & Moore, J. (1990). Property rights and the nature of the firm. *Journal of Political Economy*, 98(6), 1119–1158.
- Holbrook, M. B., & Hirschman, E. C. (1982). The experiential aspects of consumption: Consumer fantasies, feelings, and fun. *Journal of Consumer Research*, 9(2), 132–140.
- Husserl, E. (1970). *The crisis of European sciences and transcendental phenomenology* (D. Carr, Trans.). Northwestern University Press.
- Ihde, D. (1990). *Technology and the lifeworld: From garden to earth*. Indiana University Press.
- Jacoby, J., & Kaplan, L. B. (1972). The components of perceived risk. In M. Venkatesan (Ed.), *Proceedings of the 3rd Annual Conference of the Association for Consumer Research* (pp. 382–393). Association for Consumer Research.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, 3(4), 305–360.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). Prospect theory: An analysis of decision under risk. *Econometrica*, 47(2), 263–291.
- Loewenstein, G. (2001). The risk-as-feelings hypothesis. *Psychological Bulletin*, 127(2), 267–286.
- Lupton, D. (1999). *Risk*. Routledge.
- MacNeil, I. R. (1978). Contracts: Adjustment of long-term economic relations under classical, neoclassical, and relational contracting. *Northwestern University Law Review*, 72(6), 854–905.
- Moati, P. (2021). *La plateforme de la consommation*. EMS Éditions.
- Orlikowski, W. J. (2000). Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations. *Organization Science*, 11(4), 404–428.
- Peter, J. P., & Ryan, M. J. (1976). An investigation of perceived risk at the brand level. *Journal of Marketing Research*, 13(2), 184–188.

- Pinch, T. J., & Bijker, W. E. (1984). The social construction of facts and artifacts: Or how the sociology of science and the sociology of technology might benefit each other. *Social Studies of Science*, 14(3), 399–441.
- Pine, B. J. II, & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, 76(4), 97–105.
- Poppo, L., & Zenger, T. (2002). Do formal contracts and relational governance function as substitutes or complements? *Strategic Management Journal*, 23(8), 707–725.
- Ritzer, G., & Jurgenson, N. (2010). Production, consumption, prosumption: The nature of capitalism in the age of the digital prosumer. *Journal of Consumer Culture*, 10(1), 13–36.
- Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers* (4th ed.). SAGE.
- Schmitt, B. (1999). *Experiential marketing*. Free Press.
- Schutz, A. (1972). *The phenomenology of the social world*. Northwestern University Press.
- Slovic, P. (1987). Perception of risk. *Science*, 236(4799), 280–285.
- Timmermans, S., & Tavory, I. (2012). Theory construction in qualitative research: From grounded theory to abductive analysis. *Sociological Theory*, 30(3), 167–186.
- Toffler, A. (1980). *The third wave*. Bantam.
- Verbeek, P.-P. (2005). *What things do: Philosophical reflections on technology, agency, and design*. Penn State University Press.
- Verbeek, P.-P. (2015). Beyond interaction: A short introduction to mediation theory. *Interaction Studies*, 16(3), 327–343.
- Voll, P. (1995). Risk perception and consumer behavior: Toward an integrative framework. *Recherche et Applications en Marketing*, 10(2), 3–23.
- Williamson, O. E. (1975). *Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications*. Free Press.
- Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism: Firms, markets, relational contracting*. Free Press.

Annexe

Tableau 1 – Manifestations des coûts de transaction classiques en contexte C2C

Type de coût classique	Manifestations en C2C	Exemple empirique / Verbatim
Recherche d'information	Décryptage d'indices faibles (Comparaison de profils, lecture d'évaluations, interprétation de photos et signaux faibles, réputation numérique,)	« Je regarde toujours les évaluations, les commentaires des anciens acheteurs. Si y'a pas d'avis, je passe mon chemin. » (Marthe, 25 ans, Vinted)
Négociation	Messageries asynchrones ; ajustements sur prix, délais, lieux	« Je discute presque toujours le prix, parfois on tombe d'accord, parfois non, mais ça fait partie du jeu. » (Alexandre, 25 ans, Leboncoin)
Exécution	Coordination fragile, vulnérabilité aux retards, désistements, annulations de dernière minute	« Tu t'es déjà préparé, t'as fait tes valises et tout et tu reçois un message comme quoi il a annulé le trajet. » (Brice, 20 ans, BlaBlaCar)
Contrôle/ surveillance	Lecture de signaux faibles ou interactionnels (temps de réponse, qualité du message, photo, notation)	« Il m'a dit juste "dispo ?", sans bonjour ni rien. Ça ne donne pas envie de continuer... » (Clarice, 32 ans, Vinted) ; « Quand je vois une annonce avec juste une photo floue...je passe » (Gérome, 30 ans, Vinted)
Résolution de litige	Faible médiation institutionnelle ; gestions individuelles par des tactiques ou gestion communautaire des désistements, retours, blocages	« ... J'ai écrit à Vinted mais je n'ai jamais eu de réponse, du coup j'ai fini par créer un autre compte. » (Clarice, 32 ans, Vinted) ; « On a attendu une heure...puis la personne écrit qu'il ne pourra plus venir. » (Christine, 23 ans BlaBlaCar)

Tableau 2 – Manifestations des coûts expérientiels situés en C2

Type de coût	Manifestation en C2C	Exemple empirique / Verbatim
Affectifs / émotionnels	Stress, colère, déception, anxiété avant un rendez-vous physique ; peur d'arnaque ou de désistement de dernière minute.	« ... Sur BlaBlaCar, j'ai toujours un petit stress que le conducteur annule la veille. » (Brice, 22 ans) ; « ... parfois, ce n'est pas l'argent que je perds, c'est l'énergie que ça me prend... » (Clarice, 32 ans, Vinted)
Relationnels	Efforts pour maintenir une interaction polie ; difficultés à décoder les intentions de l'autre et à décoder normes implicites ; malaise lors des échanges, éviter malentendus	« Quand elle écrit juste "dispo ?", sans formule de politesse, même pas un bonjour, je trouve ça irrespectueux, je préfère arrêter... » (Marthe, 25 ans, Vinted)
Attentionnels	Fatigue liée aux multiples notifications ;	« J'ai passé une soirée entière à comparer

	surcharge cognitive à comparer des dizaines d'annonces, micro-décisions,	plus d'une quinzaine d'annonce sur Leboncoin, j'étais épuisée... » (Nada, 27 ans, Leboncoin) ; « ...Je passe plus de temps à lire les commentaires qu'à choisir le vêtement lui-même... (Rire) » (Marthe, 25 ans ; Vinted)
Identitaires	Gestion de l'image de soi ; peur d'être mal noté ; pression réputationnelle (réputation numérique).	« Un simple retard aux lieux de rendez-vous peut te valoir une mauvaise note et des commentaires négatifs, ça me stresse ... » (Alex, 32 ans, BlaBlaCar)
Techno-algorithmiques	Frustrations face à l'opacité des algorithmes ; dysfonctionnement du système, difficulté à comprendre pourquoi une annonce est peu visible.	« J'ai l'impression que mon annonce disparaît dans le flux, je ne comprends pas pourquoi... » (Dénis, 29 ans, Vinted) ; « Au début, je ne comprends pas pourquoi certains profils sont mis en avant...il faut booster la vente » (Marthe, 25 ans ; Vinted)

Tableau 3 – Manifestations des risques perçus en C2C techno-médié

Type de risque	Manifestations en C2C	Exemple terrain (Observations, entretiens et analyse de traces numériques)	Traduction expérientielle située
Opérationnel	. Retards, annulations ou absences au rendez-vous, vécus comme une surcharge organisationnelle et une perte de confiance dans un cadre sans contrat. . Réception d'un produit non conforme ou endommagé, vécue comme une tromperie et une perte de temps dans l'interaction marchande. . Dysfonctionnements techniques (paiement, messagerie, application), ressentis comme une impuissance face à la plateforme. . Logistique floue (lieu, heure, disponibilité), vécue comme surcharge cognitive et incertitude organisationnelle.	Blablacar : conducteur annule 30 min avant, obligeant le passager (Brice) à réorganiser son trajet. (Observation, Brice) Vinted : article reçu taché et troué malgré description « comme neuf ». (Observation, Marthe) ; BlaBlaCar : bug empêchant le partage de trajet (avis en ligne) Leboncoin : acheteur absent au rendez-vous (Observation, Alexandre)	. Stress, frustration logistique, sentiment de vulnérabilité sans recours institutionnel. . Déception, colère, sentiment d'avoir été dupé dans un échange faiblement régulé. . Frustration, perte de contrôle dans un environnement numérique opaque. . Stress, sentiment d'injustice et de temps perdu.
Réputationnel	. Avis négatif injustifié, vécu comme une atteinte durable à la réputation publique et à la visibilité. . Absence d'évaluations ou profil incomplet, suscitant méfiance et doute quant à la crédibilité.	Vinted : vendeuse (Marthe) sanctionnée pour un retard postal hors de son contrôle. (Observation) Vinted : un vendeur sans avis écarté d'emblée par un acheteur (Dénis).	. Sentiment d'injustice, anxiété réputationnelle. . Méfiance, anxiété face au manque de signaux de fiabilité.
Relationnel	. Communication irrespectueuse ou trop intime, ressentie comme un malaise interactionnel et une charge	Blablacar : « <i>Les gens prennent le covoiturage</i>	. Malaise interactionnel, gêne relationnelle, sentiment d'intrusion et

	émotionnelle. . Comportement incivique, pressions excessives ou négociations insistantes, vécues comme stress et sentiment d'exploitation. . Rupture du lien de confiance, perçue comme une trahison relationnelle et une perte de temps.	<i>comme la thérapie, il ne faut pas venir raconter toute sa vie aux gens »</i> (Entretien Bernice) Vinted : acheteur exige remboursement partiel de manière menaçante. (Observation Dénis) Leboncoin : vendeur (Alexandre) attend 1h avant d'apprendre par SMS que l'acheteur a trouvé moins cher ailleurs. (Entretien)	d'exposition forcée. . Stress, sentiment d'abus et d'injustice relationnelle. . Déception, sentiment de trahison, frustration.
Identitaire	. Discrimination perçue (origine, accent, genre, âge), vécue comme stigmatisation et atteinte à la dignité personnelle. . Décalage entre les valeurs affichées par la plateforme (écologie, éthique, proximité) et l'expérience concrète de l'échange, vécu comme dissonance et perte de sens.	Blablacar : Passager refusé pour son sexe, ressenti comme humiliant. (Analyse de trace numérique) Vinted : « <i>Vinted dit qu'ils sont écolos... mais mon colis fait le tour de France avant d'arriver...</i> » (Entretien, Kenza)	. Sentiment de rejet, atteinte identitaire, honte, humiliation, . Malaise identitaire, dissonance entre valeurs proclamées et expérience vécue, perte de sens, frustration morale.
Tactiques	Contournement, retrait, adaptation, mise en scène, évitement		

Tableau 4 – Formes de régulation distribuée en C2C (approche expérientielle située)

Forme de régulation	Manifestations en C2C	Exemple terrain	Dimension expérientielle située
Socio-technique	Usage intensif des profils, notations, historique de transactions, dispositifs algorithmiques pour évaluer la fiabilité ; recours aux messageries sécurisées pour se protéger	Vinted : Marthe, explique en entretien : « <i>Je ne veux pas être la première personne à acheter chez un vendeur...</i> » BlaBlaCar : La passagère (Bernice) hésite à réserver malgré 4 étoiles, car le profil est jugé « <i>trop récent</i> ». (Observation)	Confiance déléguée aux dispositifs ; sentiment de sécurité, mais aussi dépendance et frustration face à leur opacité.
Interactionnelle	Négociations fines (prix, délais, lieu) ; mobilisation de tactiques relationnelles (tactiques de politesse, humour, ou questions-tests) pour jauger la fiabilité de l'autre et réduire l'incertitude) ;	Leboncoin : un vendeur envoie plusieurs photos supplémentaires à Mahamat « pour prouver que l'article est en bon état ».	Soulagement, réduction d'incertitude par interaction sociale ; effort relationnel.

	demande de photos supplémentaires comme gage de sérieux et pour réduire le risque	(observation) BlaBlaCar : « <i>J'aime bien quand la personne répond vite..., les conducteurs descendent toujours pour me saluer et me demander si je veux laisser mon sac dans le coffre. »</i> (Entretien, Donatien)	
Affective	Engagement ou retrait guidé par le ressenti : impression de convivialité, empathie, ou au contraire malaise, méfiance et anxiété.	BlaBlaCar : « <i>Je n'ai pas choisi le conducteur le moins cher, mais celui qui répondait gentiment et vite à mes messages. Ça m'a rassurée, je me suis dit que le trajet serait plus agréable... parfois ce n'est pas toujours vrai »</i> (Entretien safiatou)	Ressenti de sécurité, malaise affectif, gestion de la vulnérabilité émotionnelle.
Pragmatique / évitement	Retrait rapide en cas de doute, abandon de la transaction jugée trop risquée, contournement de la plateforme (préférer remise en main propre, paiement en liquide).	Vinted : « <i>Quand quelqu'un met plus de deux jours à répondre, je laisse tomber et je vais voir ailleurs »</i> (Entretien, Marthe).	Protection, préservation identitaire, gestion de l'énergie et du temps.
Hybride (souvent implicite)	Combinaison flexible des registres : appui d'abord sur la notation (socio-technique), puis test relationnel par message (interactionnel), et retrait si le ressenti est négatif (affectif).	BlaBlaCar : Le passager (Alex) commence par vérifier les avis, négocie le lieu de départ, puis se désiste quand le conducteur répond de manière jugée « <i>froide</i> ».	Ajustements dynamiques, articulation de plusieurs tactiques situées ; apprentissage progressif de l'usage.

Tableau 5 - Synthèse comparative de la TCT classique et l'approche expérientielle

Dimension	TCT classique (Williamson, 1975, 1985)	Approche expérientielle (proposition)
Objet analysé	Structure de gouvernance optimale (marché, hiérarchie, hybride)	Régulation expérientielle de l'incertitude transactionnelle
Acteur	Agent à rationalité limitée et opportuniste	Prosumer affectif, réflexif, flexible ; à rationalité limitée et potentiellement opportuniste
Incertaineté	Paramètre exogène à réduire	Vécu transactionnel dans un contexte
Forme de coût	Coûts de négociation, surveillance, litige	Coûts expérientiels : émotionnels, relationnels, attentionnels,

		identitaires, techno-algorithmiques
Régulation de l'incertitude	Ex ante ou ex post, via contrats et garanties formelles	Ex ante, in situ et ex post, par des tactiques affectives, perceptives et situationnelles
Type de régulation	Structurelle, juridique et institutionnelle	Située, interactionnelle, technologique, informelle et affective
Finalité explicative	Identifier la forme d'organisation la plus efficiente pour minimiser les coûts. (Efficiency organisationnelle)	Comprendre les ajustements interactionnels, la régulation de l'incertitude vécue et la construction de la confiance dans les pratiques C2C.
Posture épistémologique	Positiviste, objectivante, déductive	Interprétative, subjectivante, inductive