

Baromètre HomeExchange de la confiance

Perception, rapport à la confiance et à l'échange
en France, Allemagne, Italie et aux États-Unis

Octobre 2026





Taille de l'échantillon

4 000 personnes ont été interrogées au total, dont 1 000 dans chacun des quatre pays étudiés.

-  France
-  Allemagne
-  Italie
-  États-Unis

Chaque échantillon national est représentatif de la population âgée de 18 ans et plus.



Dates de terrain

Du **22** au **29 juillet 2026**



Méthodologie

Échantillons interrogés en ligne via l'Access Panel Ipsos bva et ses partenaires.

La représentativité a été assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle du répondant, région et catégorie d'agglomération.



Clé de lecture

Les résultats sont systématiquement présentés sur la base de l'ensemble des 4 000 répondants, correspondant à la moyenne des quatre pays, chacun contribuant à poids égal. Pour chaque question, les résultats sont également présentés par pays.

Notes de lecture :

Tous les résultats sont exprimés en pourcentages (%). Lorsqu'un résultat présenté sur la base d'un sous-échantillon (par exemple les femmes ou les moins de 35 ans) est significativement supérieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 95% de confiance*) il est présenté sur **fond bleu**. Si le résultat est significativement inférieur au résultat d'ensemble (avec un seuil de 95% de confiance*), il est présenté sur **fond rouge**.

[*Le calcul des différences significatives (avec des seuils à 95%) s'appuie sur la méthode du khi2.]

Enseignements principaux et chiffres clés



Introduction : dépasser le récit de la « crise de la confiance » pour comprendre ses nouvelles formes



Depuis plusieurs années, un même diagnostic revient avec insistance dans les débats publics : celui de la crise de la confiance. Méfiance envers les institutions, polarisation des opinions, sentiment de fragmentation sociale ou encore recul des liens alimentent l'idée d'une société où chacun se replie progressivement sur son cercle intime.

Les travaux consacrés au capital social, aux transformations du lien social ou aux attitudes de confiance semblent souvent converger vers ce constat : les individus seraient devenus plus prudents, plus distants et plus méfiants dans leurs relations avec autrui.

Pourtant, cette lecture ne raconte qu'une partie de l'histoire.

C'est précisément de cette interrogation qu'est née la démarche menée par HomeExchange avec Ipsos bva. Car au moment même où le récit de la défiance semble s'imposer, des millions d'individus continuent à coopérer, partager des ressources, organiser des échanges et, parfois, à ouvrir les portes de leur propre logement à de parfaits inconnus.

Comment expliquer ce paradoxe apparent ? La confiance est-elle réellement en recul ou assiste-t-on à une évolution plus profonde de ses mécanismes ?

Cette étude a pour ambition d'explorer cette question en dépassant le simple diagnostic d'une « crise de la confiance » pour mieux comprendre comment la confiance se construit aujourd'hui, quelles sont les conditions qui la rendent possible et quels dispositifs favorisent son émergence.

Chiffres clés (moyenne des quatre pays)



88%

des Français, Allemands, Italiens et Américains jugent urgent de recréer du lien entre les individus dans la société

10%

seulement considèrent qu'il vaut mieux se méfier des autres par principe

84%

se disent prêts à faire confiance à un inconnu rencontré sur une plateforme lorsque des garanties existent

93%

estiment que la confiance se construit par des preuves et des actes

74%

font davantage confiance à quelqu'un qui prend le même risque qu'eux et prend le même engagement

69%

pensent que l'absence d'argent favorise un esprit de partage

60%

pensent que la confiance ne disparaît pas, elle se transforme

78%

des utilisateurs HomeExchange déclarent que ces expériences ont changé leur regard sur les inconnus, et 75% qu'elles ont renforcé leur lien aux autres.

Principaux enseignements (1/3).



L'étude met en évidence une réalité plus nuancée que celle d'une défiance généralisée

Nous ne sommes pas dans une société de défiance mais dans une société où la confiance est **progressive et conditionnelle**. Elle n'est pas accordée par principe, mais se construit dans le temps à partir de preuves, de garanties et de mécanismes permettant de réduire l'incertitude et les risques, et dans des cercles plus ou moins larges selon les individus.

- 93% associent la confiance à des actes et à des preuves ;
- 93% considèrent que la réciprocité est essentielle pour établir une relation de confiance ;
- 73% estiment que la confiance doit reposer sur des garanties ;
- 60% pensent que la confiance ne disparaît pas mais qu'elle se transforme.

La confiance reste une aspiration forte dans un contexte de forte tension autour du lien social

Les individus demeurent largement attachés à la confiance (présente dans leur socle de valeurs) et **le besoin de lien reste très présent**.

Si trois quarts des personnes interrogées se déclarent satisfaites de leur vie, 72% optimistes et près de huit sur dix bien intégrées dans leur société, 88% estiment qu'il est urgent de recréer du lien entre les individus. L'inquiétude porte donc moins sur leur situation personnelle que sur l'état des relations au sein de la société.

Principaux enseignements (2/3).



La prudence domine davantage que la défiance

Si 61% des répondants considèrent que l'on ne peut faire confiance qu'à peu de monde ou à personne et si 68% estiment qu'il est aujourd'hui plus difficile de faire confiance qu'il y a dix ans, **seuls 10% déclarent partir du principe qu'il vaut mieux se méfier des autres. Les individus ne refusent pas de faire confiance. Ils souhaitent simplement que cette confiance repose sur des conditions suffisamment solides pour être accordée.**

Nous sommes donc moins face à une société de défiance qu'à une société de prudence raisonnée : **47% des sondés se disent généralement prudents et préfèrent prendre leur temps avant d'accorder leur confiance ; 26% font confiance sous certaines garanties et 17% déclarent faire facilement confiance aux autres.**

Les plateformes deviennent de nouveaux espaces qui offrent les conditions de la confiance

Alors même que les répondants expriment des réserves lorsqu'il s'agit d'accorder leur confiance à des inconnus, **84% se déclarent prêts à faire confiance à une personne rencontrée sur une plateforme lorsque certaines conditions sont réunies.**

Les éléments les plus cités sont révélateurs : **les avis des autres utilisateurs (43%), la vérification de l'identité (41%), la qualité des échanges (38%) ou encore les garanties offertes par la plateforme (34%).**

Autrement dit, les plateformes ont la capacité de réduire l'incertitude et d'organiser la réciprocité en fournissant les informations, les repères et les mécanismes permettant de la construire.

Principaux enseignements (3/3).



Une nouvelle « architecture » de la confiance ?

Là où la proximité familiale, amicale ou géographique jouait historiquement un rôle déterminant, de nouveaux mécanismes rentrent aujourd'hui en jeu : systèmes de réputation, vérification de l'identité, garanties, historiques d'expérience ou recommandations d'autres utilisateurs.

Cette transformation est particulièrement visible dans l'univers de l'échange entre particuliers. **Près de neuf répondants sur dix considèrent que l'échange crée une forme d'engagement moral réciproque. Loin d'être perçue comme une simple transaction, la relation d'échange est associée à la responsabilité, à l'attention portée à l'autre. Aussi, 74% sont prêts à faire confiance à quelqu'un qui échange la même chose qu'eux.**

HomeExchange : quand l'expérience produit de la confiance ?

La confiance n'apparaît pas seulement comme une condition préalable à l'échange. Elle peut aussi en être l'un des résultats. Les utilisateurs de HomeExchange décrivent massivement des effets qui dépassent la simple utilité pratique de la plateforme. **Beaucoup déclarent que ces expériences ont renforcé leur confiance, enrichi leurs relations ou modifié leur regard sur les inconnus.** Cette observation invite à renverser la perspective habituelle. La question n'est plus seulement de savoir si les individus disposent d'un niveau suffisant de confiance pour accepter l'échange. **Il apparaît également que l'expérience concrète de l'échange contribue elle-même à fabriquer de la confiance.**

Dans cette perspective, HomeExchange illustre une transformation plus large des mécanismes de coopération : des inconnus peuvent devenir des partenaires de confiance lorsque des dispositifs adaptés rendent la rencontre possible et réduisent suffisamment l'incertitude.

01. Des individus globalement satisfaits, optimistes et intégrés, mais convaincus que le lien collectif se fragilise



La plupart des individus se déclarent satisfaits de leur vie dans les quatre pays, malgré une moindre satisfaction en Italie.



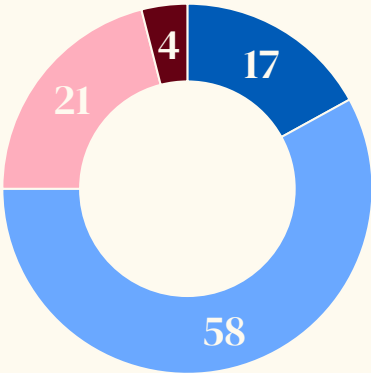
Question : D'une manière générale, diriez-vous que vous êtes satisfait de la vie que vous menez ?

Base: A tous

Ensemble

% Insatisfait
25

% Satisfait
75



Détail par pays

%
Satisfait



FR



76



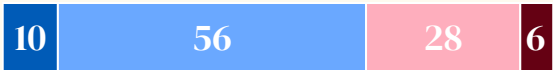
ALL



75



ITA



66



USA



82



Très satisfait



Plutôt satisfait



Pas vraiment satisfait



Pas satisfait du tout

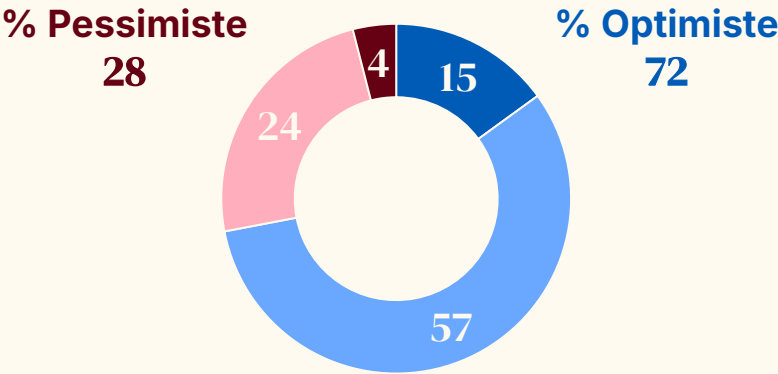
L'optimisme est également majoritaire, et particulièrement fort aux Etats-Unis.



Question : Par nature, diriez-vous que vous êtes...

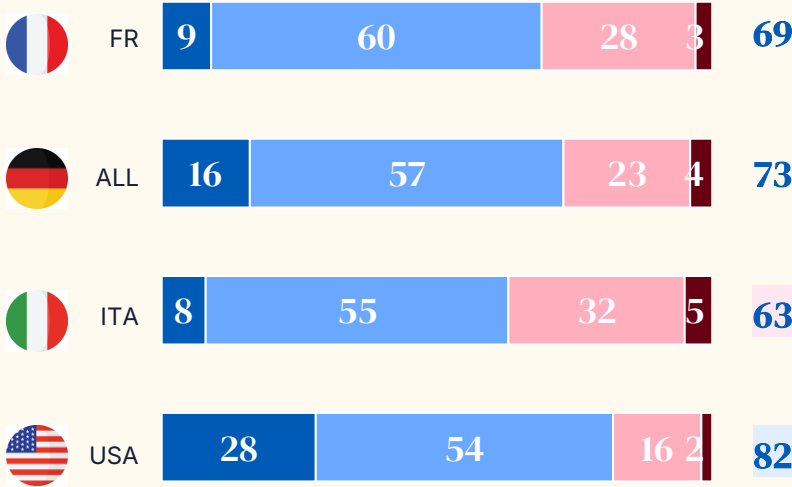
Base: A tous

Ensemble



Détail par pays

% Optimiste



Très optimiste : vous voyez toujours le verre à moitié plein

Plutôt optimiste : vous voyez le plus souvent le verre à moitié plein

Plutôt pessimiste : vous voyez le plus souvent le verre à moitié vide

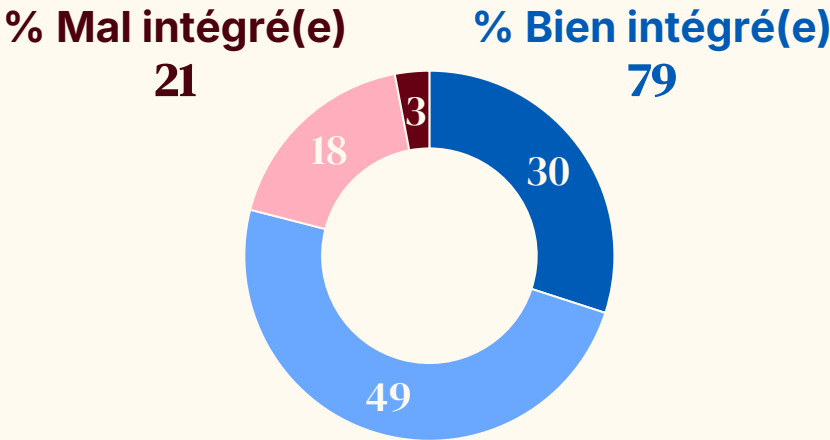
Très pessimiste : vous voyez toujours le verre à moitié vide

Enfin, près de huit personnes sur dix estiment être bien intégrées dans la société, un sentiment particulièrement marqué en France et en Allemagne. ✖

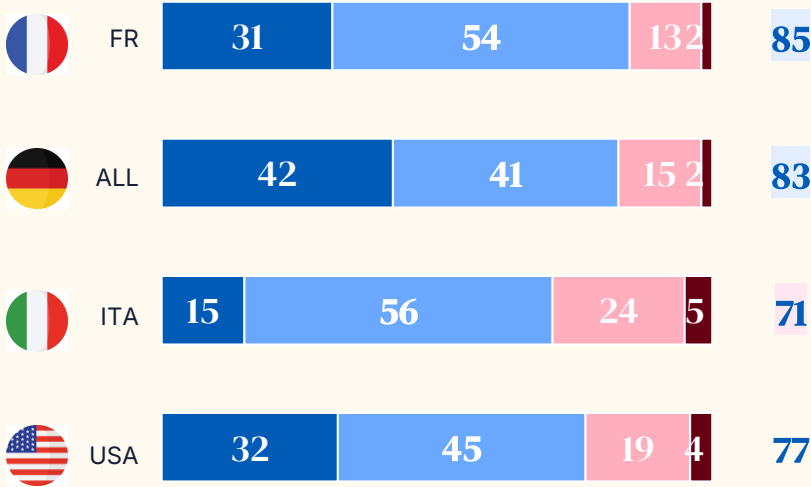
Question : Diriez-vous aujourd'hui vous sentir bien ou mal intégré(e) dans la société dans son ensemble ?

Base: A tous

Ensemble



Détail par pays % Bien intégré(e)



Très bien intégré(e) Plutôt bien intégré(e) Plutôt mal intégré(e) Très mal intégré(e)

Pour autant, ils sont très nombreux à se dire préoccupés par l'érosion du lien social : près de neuf répondants sur dix estiment qu'il est de plus en plus difficile de créer du lien dans la société, tout en jugeant urgent d'en recréer.



Question : Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations qui suivent ...

Base: A tous

86%

des sondés sont d'accord*
avec l'idée que

**« Il est de plus en plus difficile de créer
du lien entre les gens dans la société »**



% D'accord par pays



Pourtant...

88%

des sondés sont d'accord*
avec l'idée que

**« Il est urgent de recréer du lien entre
les gens dans la société »**



% D'accord par pays



*Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord

02

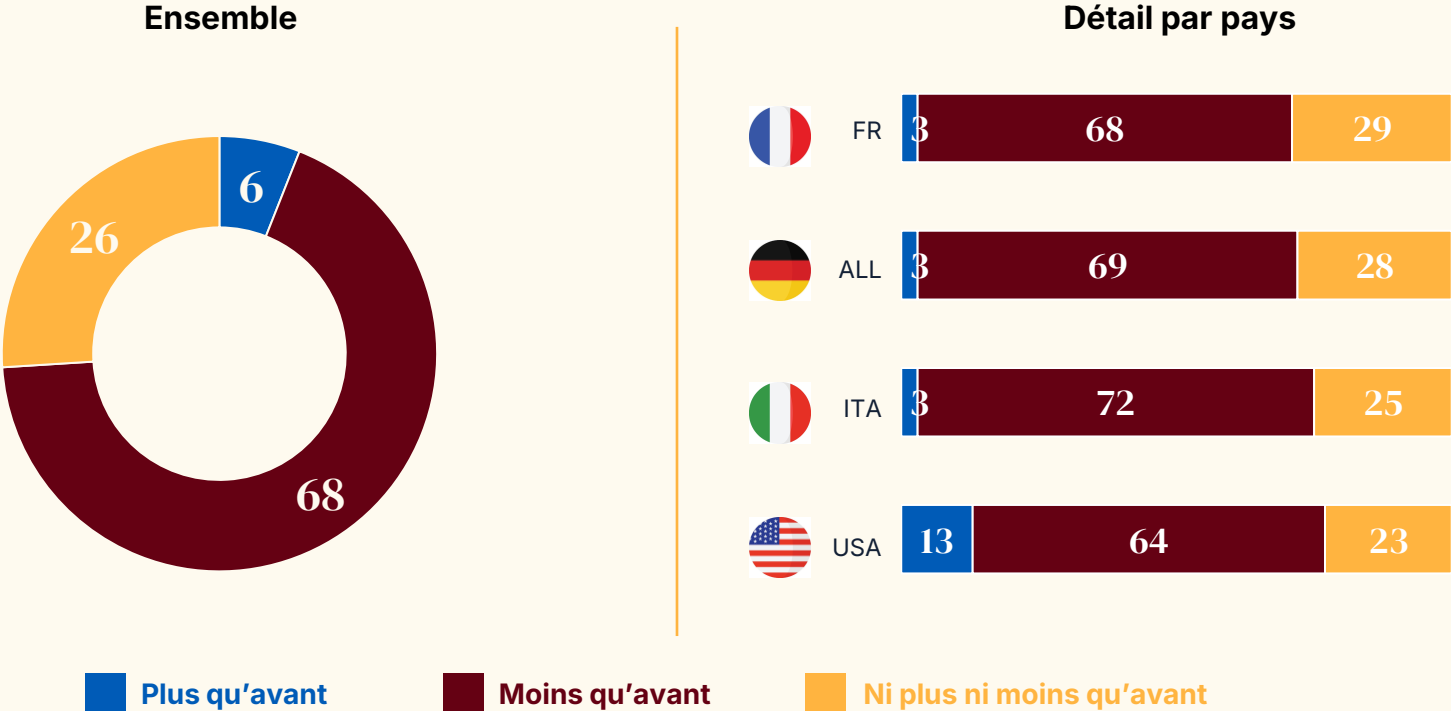
Faire confiance aujourd'hui :
à qui, jusqu'où et à quelles
conditions ?



Le sentiment d'un recul de la confiance est largement partagé et domine dans les quatre pays.

Question : Et par rapport à il y a 10 ans, diriez-vous qu'on peut faire confiance aux autres...

Base: A tous



La confiance se mérite plus qu'elle ne se présume : la majorité des individus préfère prendre le temps avant de l'accorder, tandis que la méfiance de principe reste marginale.

Question : Parmi les affirmations suivantes, laquelle vous décrirait le mieux...

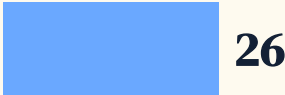
Base: A tous

Ensemble

« Je fais facilement confiance aux autres : je pars du principe que les gens sont fiables, quitte à ajuster mon jugement ensuite »



« Je peux faire confiance aux autres, mais j'ai besoin de garanties (preuves, recommandations, cadre sécurisé) »



« Je suis généralement prudent(e) : je préfère prendre le temps avant d'accorder ma confiance »



« Je pars plutôt du principe qu'il vaut mieux se méfier des autres pour éviter les mauvaises expériences »

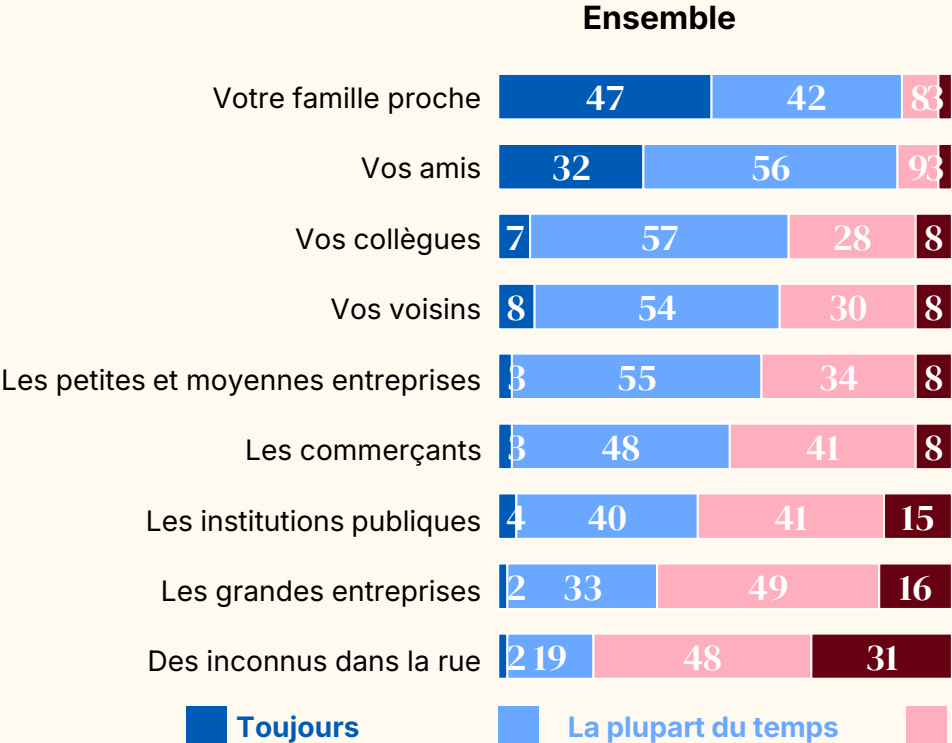


 FRANCE	 ALLEMAGNE	 ITALIE	 USA
15	17	15	20
26	25	28	26
46	49	48	43
13	9	9	11

La confiance est très forte dans les cercles de proximité mais s'érode vite dès que l'on s'en éloigne.

Question : D'une manière générale, faites-vous confiance aux personnes ou entités suivantes....

Base: A tous



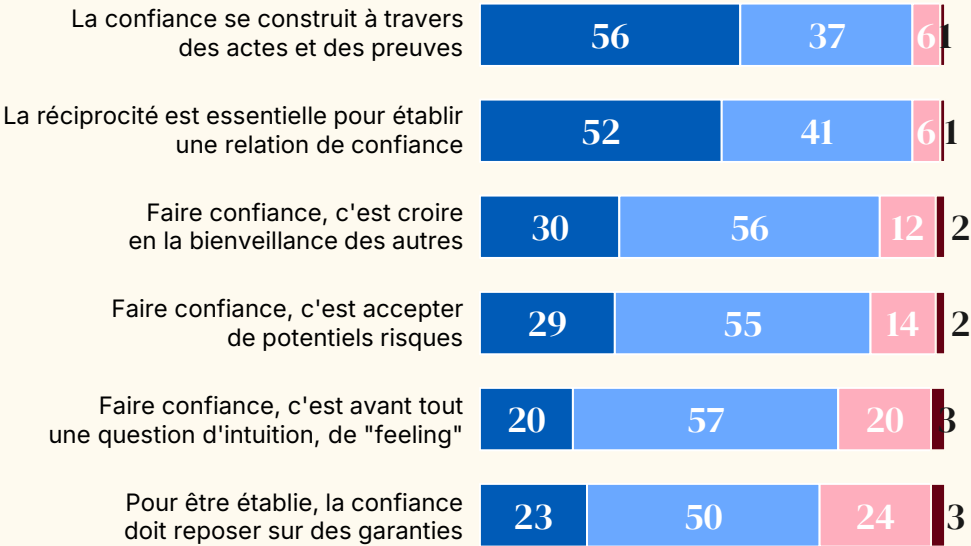
% Toujours ou la plupart du temps	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	USA
89	91	90	88	88
88	92	90	82	88
64	62	66	54	72
62	60	63	55	68
58	63	59	50	60
51	61	42	39	63
44	43	48	37	49
35	38	31	32	37
21	16	20	20	27

Enfin, la confiance repose d'abord sur les preuves, la réciprocité et les garanties.

Question : Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations qui suivent...

Base: A tous

Ensemble



	 FRANCE	 ALLEMAGNE	 ITALIE	 USA
% D'accord				
La confiance se construit à travers des actes et des preuves	93	89	94	95
La réciprocité est essentielle pour établir une relation de confiance	93	94	92	90
Faire confiance, c'est croire en la bienveillance des autres	86	84	79	91
Faire confiance, c'est accepter de potentiels risques	84	76	84	88
Faire confiance, c'est avant tout une question d'intuition, de "feeling"	77	78	77	77
Pour être établie, la confiance doit reposer sur des garanties	73	51	82	78

Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord

Si deux tiers des répondants aimeraient faire davantage confiance aux autres, ils regrettent moins leur prudence. La confiance reste davantage un vœu qu'une réalité.

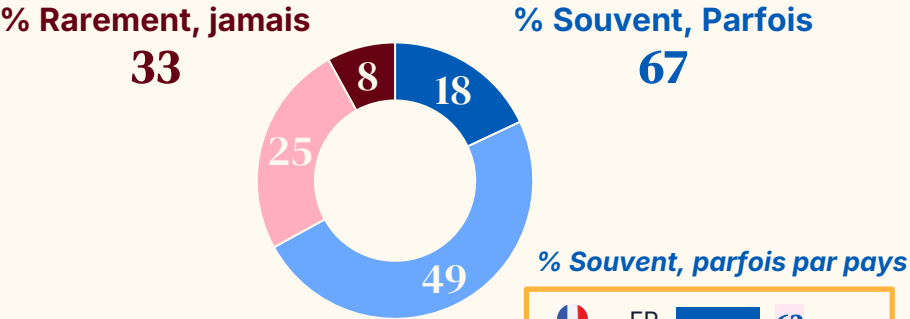


Question : Et vous personnellement, vous dites-vous souvent, parfois, rarement ou jamais les choses suivantes ?

Base: A tous

Ensemble

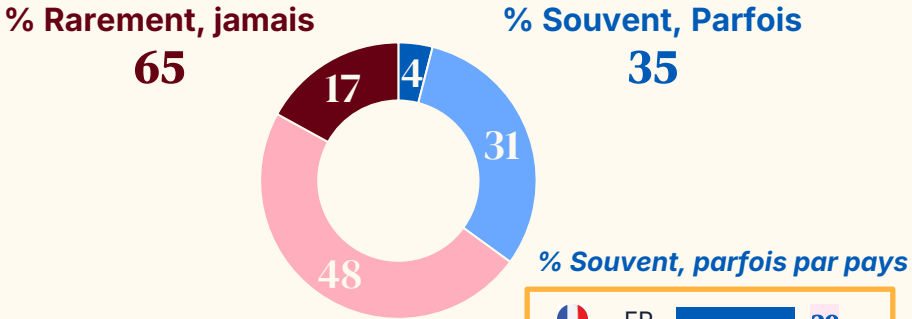
« J'aimerais faire davantage confiance aux gens »



Souvent Parfois Rarement Jamais

Ensemble

« J'aurais dû faire confiance à cette personne au lieu de me méfier »



Mais au-delà du simple déclin de la confiance, une majorité pense qu'elle se réinvente en prenant de nouvelles formes.



Question : Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations qui suivent ...

Base: A tous

% D'accord par pays

60%

des sondés sont d'accord*
avec l'idée que
**« La confiance dans la société
ne disparaît pas, elle se
transforme en prenant de
nouvelles formes »**



FR

54



ALL

52



ITA

69



USA

67

*Tout à fait d'accord ou plutôt d'accord

03.

Les plateformes de mise en relation entre particuliers : de nouveaux tiers de confiance ?



Les plateformes disposent d'éléments pour créer les conditions de la confiance via les avis, les vérifications d'identité ou encore la qualité des échanges.

Question : Parmi les éléments suivants, quels sont les trois éléments les plus importants pour faire confiance à quelqu'un que l'on rencontre sur Internet via une plateforme de mise en relation entre particuliers ?

Base: A tous



'Au global' par pays

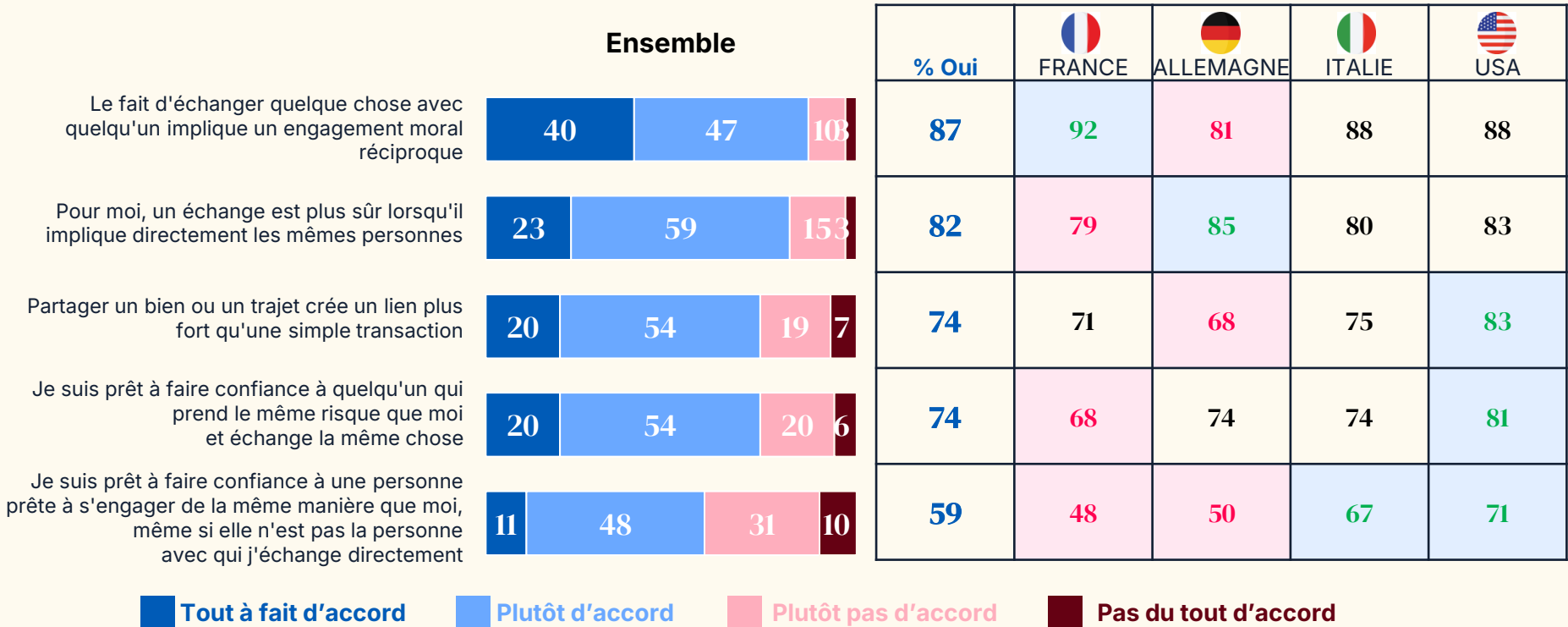
FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	USA
47	37	47	43
43	40	41	41
40	42	30	40
40	25	42	31
18	24	28	30
22	21	32	27
30	20	20	22
14	23	17	24
1	2	1	2
16	22	14	14

Le partage du même engagement est également créateur de confiance : plus de sept répondants sur dix font davantage confiance à quelqu'un qui s'expose aux mêmes conditions et risques qu'eux.



Question : Etes-vous d'accord ou pas avec les affirmations qui suivent ...

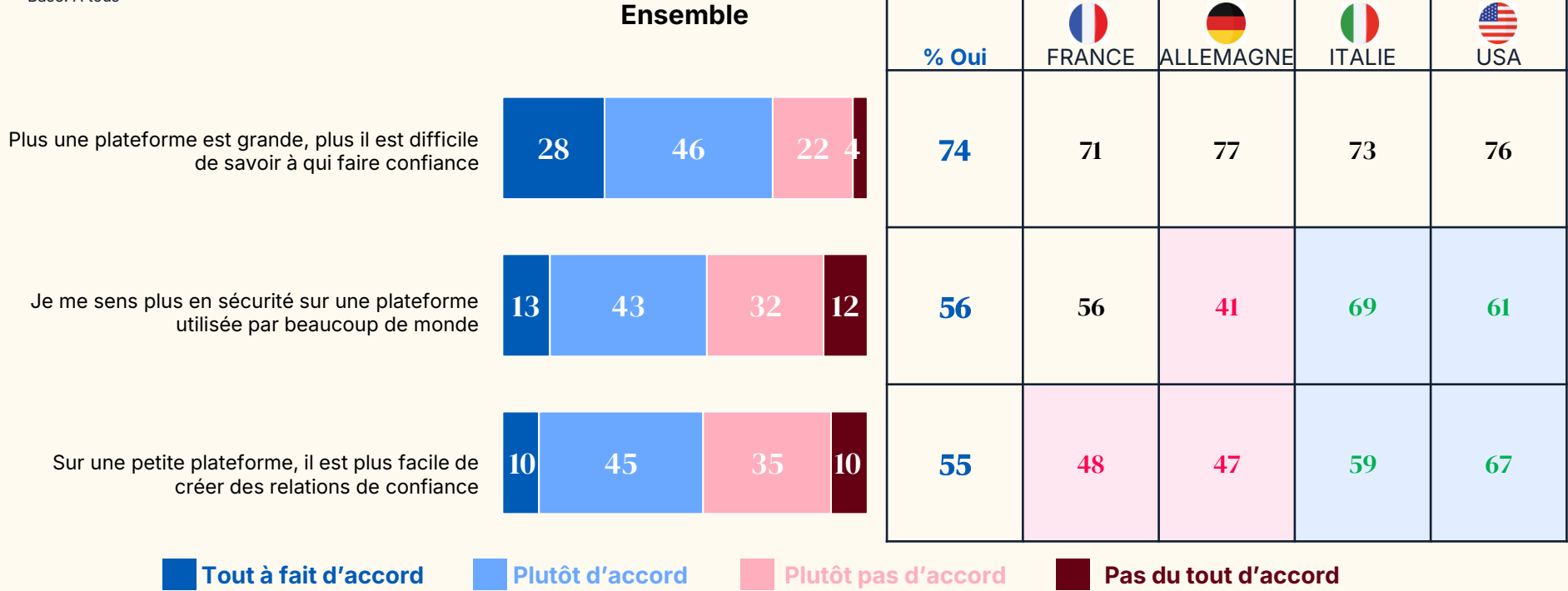
Base: A tous



Le paradoxe de la taille de la plateforme : si une majorité se sent plus en sécurité sur une plateforme très utilisée, trois quarts estiment aussi que plus elle est grande, plus il est difficile d'identifier les personnes fiables.

Question : Etes-vous d'accord ou pas avec les affirmations qui suivent ...

Base: A tous



04.

Perceptions des impacts du développement et de l'utilisation de ces plateformes : une solution économique qui peut produire de la valeur sociale



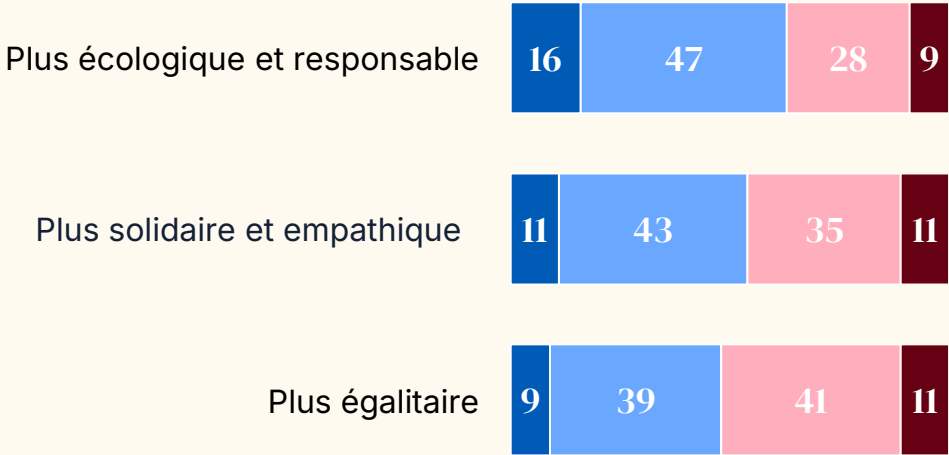
L'échange incarne d'abord l'idéal d'une société plus écologique et responsable, puis celui d'une société plus solidaire et plus égalitaire.



Question : Diriez-vous que le développement des pratiques basées sur l'échange et la réciprocité via les plateformes de mise en relation est le signe d'une société qui devient...?

Base: A tous

Ensemble



% Oui	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	USA
63	64	58	64	65
54	58	48	54	58
48	44	42	49	56

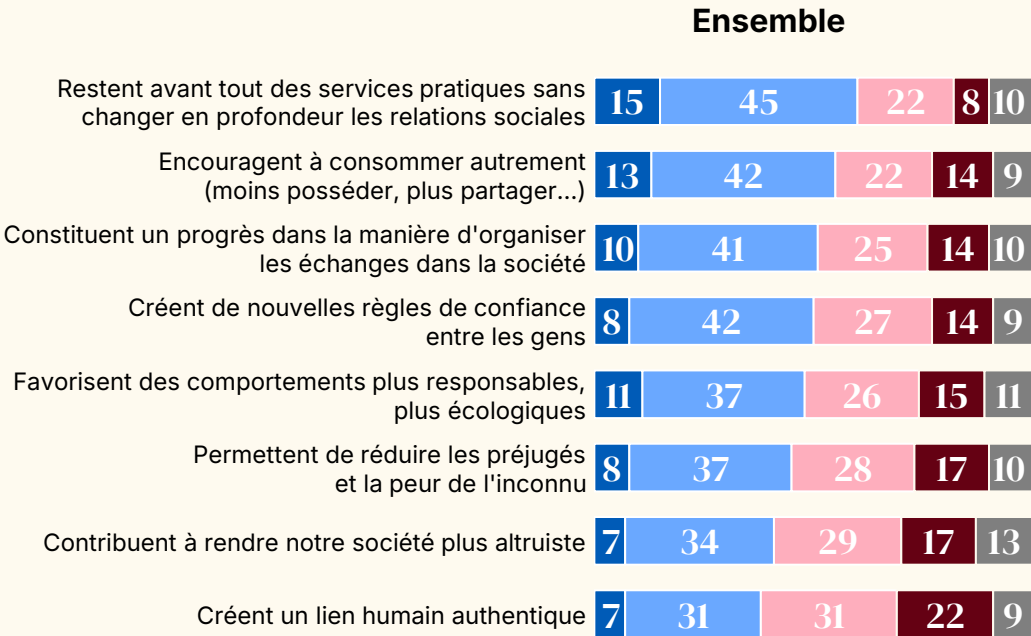
Oui, tout à fait Oui, plutôt Non, plutôt pas Non, pas du tout

Les plateformes sont avant tout perçues comme des services pratiques. Toutefois, une part non négligeable des répondants considère qu'elles créent de nouvelles règles de confiance entre les gens et favorisent des comportements plus écologiques.



Question : Diriez-vous que les plateformes de mise en relation entre particuliers et leur utilisation...?

Base: A tous



	Utilisateurs HE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	USA
% Oui					
	77	69	55	58	58
	82	67	38	57	58
	78	55	35	56	57
	74	54	37	50	59
	76	52	38	49	54
	76	44	37	46	52
	75	45	31	41	46
	72	39	27	31	54

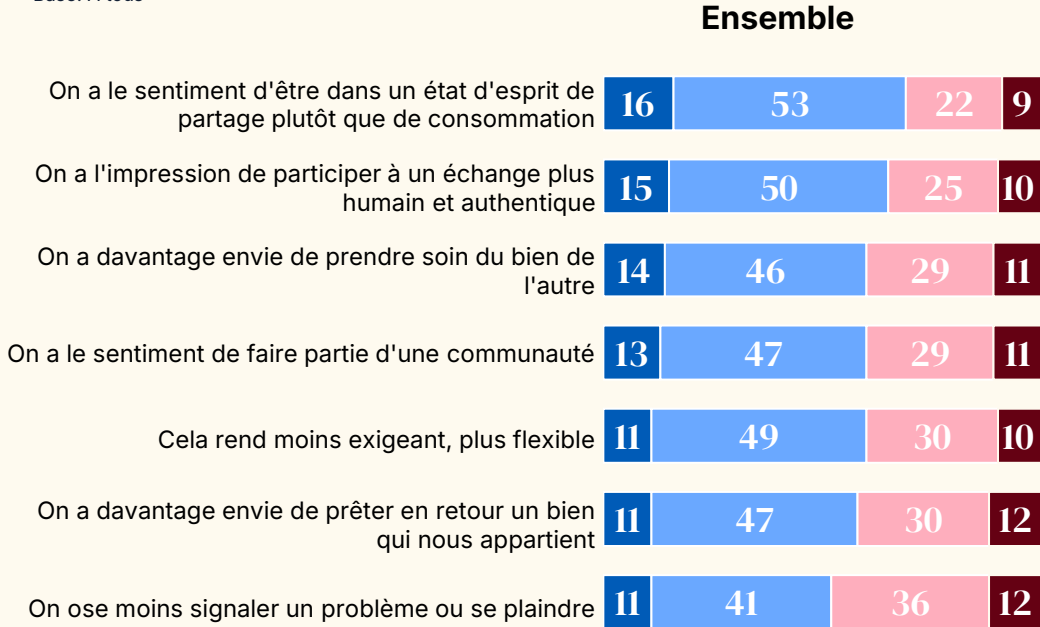
Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord Ne se prononce pas

Quand l'argent s'efface, la relation prend plus de place : pour une majorité de répondants, l'absence d'argent renforce le sentiment d'authenticité, de partage et d'appartenance à une communauté, particulièrement chez les utilisateurs de HomeExchange.



Question : Selon vous, dans quelle mesure l'absence de transaction financière (le fait qu'il n'y ait pas d'échange d'argent) dans un échange entre particuliers a-t-elle les effets suivants ?

Base: A tous



Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Plutôt pas d'accord Pas du tout d'accord

% Oui	Utilisateurs HE	 FRANCE	 ALLEMAGNE	 ITALIE	 USA
69	84	78	55	67	73
65	85	71	56	63	71
60	83	71	44	64	62
60	80	61	53	64	63
60	87	60	50	61	71
58	82	60	47	62	64
52	76	52	46	58	53

05.

Echanger son logement via
une plateforme : une
expérience qui peut
transformer la
représentation de l'autre et
nourrir la confiance

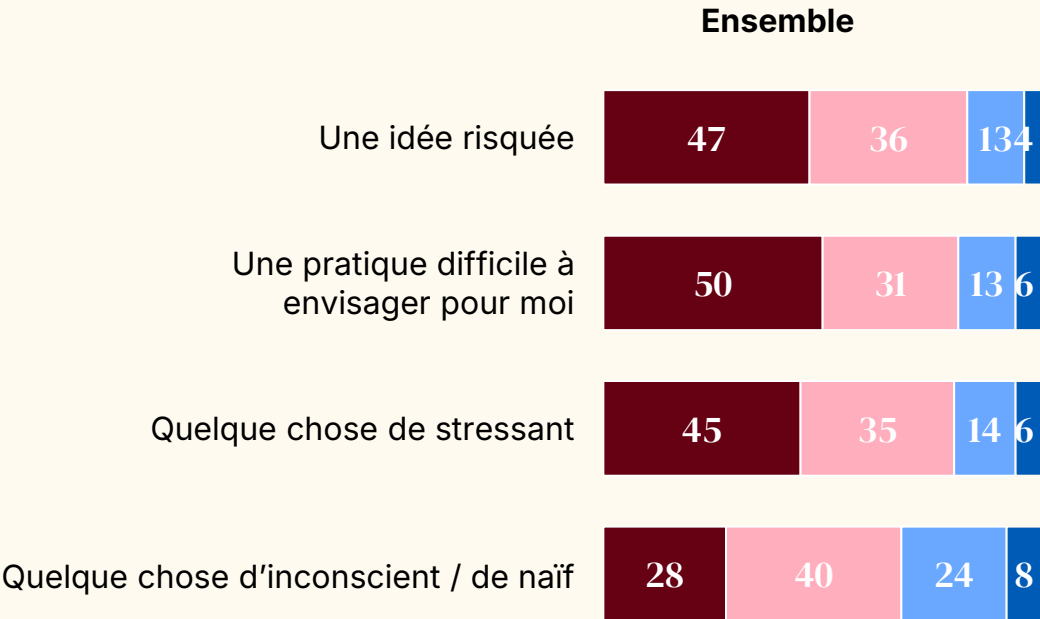


A priori, échanger sa maison reste une pratique perçue comme risquée, voire impensable pour certains. Les utilisateurs HE sont moins réticents à l'échange de logements, sans que le sentiment du risque ne disparaisse totalement.



Question : L'idée d'échanger votre logement (maison, appartement...) avec une personne que vous ne connaissez pas vous évoque...

Base: A tous



% D'accord	Utilisateurs HE	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	USA
83	67	85	85	81	80
81	72	85	83	78	76
80	67	87	81	77	77
68	62	65	67	73	66

Tout à fait d'accord **Plutôt d'accord** **Plutôt pas d'accord** **Pas du tout d'accord**

Néanmoins, malgré les risques perçus, l'échange de logement porte une promesse de confiance et d'enrichissement humain. Chez les utilisateurs de HomeExchange, la promesse relationnelle de l'échange est beaucoup plus tangible.

Question : L'idée d'échanger votre logement (maison, appartement...) avec une personne que vous ne connaissez pas vous évoque...

Base: A tous



La confiance envers les inconnus demeure un frein majeur : seuls un tiers des répondants se disent plus disposés qu'avant à leur faire confiance pour partager des ressources en échange d'un voyage abordable.



Question : Etes-vous d'accord ou pas avec les affirmations qui suivent ...

Base: A tous

Ensemble

35% des répondants sont d'accord

avec l'idée suivante :

« Je suis plus disposé(e) qu'auparavant à faire confiance à des inconnus et à partager des ressources (par exemple dans le cadre d'un échange de logement) si cela me permet de continuer à voyager à un coût abordable. »

% D'accord par pays



FR

29



ALL

22



ITA

45



USA

46

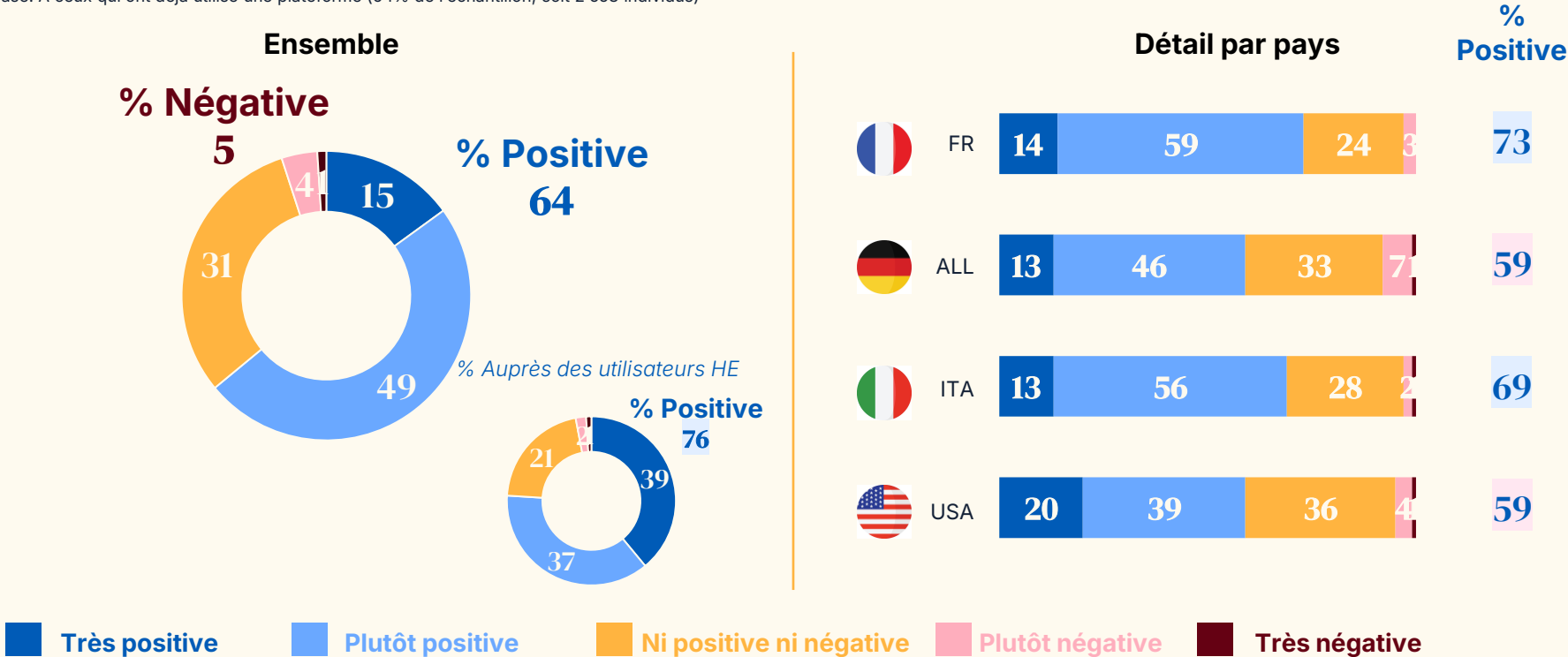
*% des répondants qui répondent 'Tout à fait d'accord' ou 'Plutôt d'accord'

Deux tiers des utilisateurs de plateformes jugent leur expérience positive, une proportion encore plus élevée chez les utilisateurs de HomeExchange.



Question : Comment qualifieriez-vous globalement votre expérience des plateformes de mise en relation ?

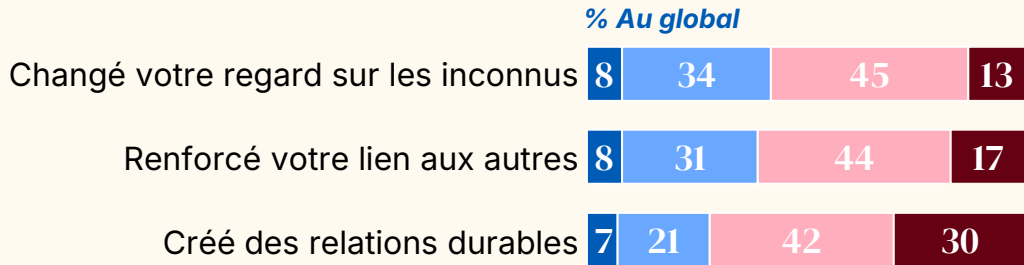
Base: A ceux qui ont déjà utilisé une plateforme (64% de l'échantillon, soit 2 553 individus)



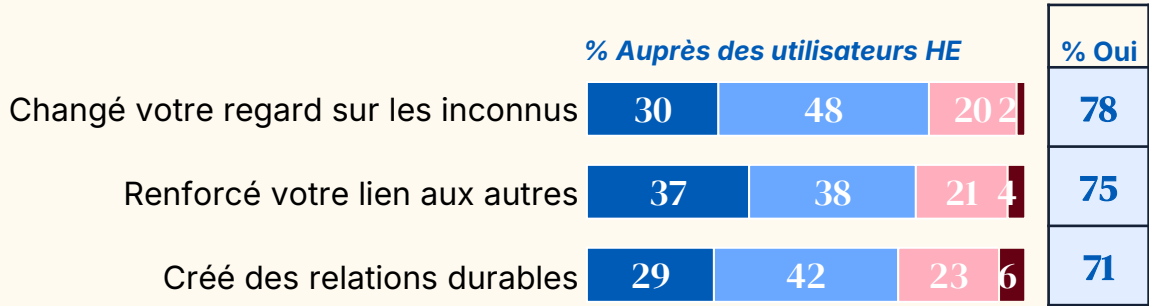
Enfin, ces expériences peuvent contribuer à plus que de la confiance : elles transforment le regard porté sur les autres, particulièrement chez les utilisateurs de HomeExchange.

Question : Diriez-vous que ces expériences ont...

Base: A ceux qui ont déjà utilisé une plateforme (64% de l'échantillon, soit 2 553 individus)



% Oui	FRANCE	ALLEMAGNE	ITALIE	USA
42	36	34	44	53
39	35	29	34	56
28	18	19	23	47



Oui, tout à fait Oui, plutôt Non, plutôt pas Non, pas du tout