

L'Économie de la Rétention : la rencontre comme incident de parcours, le signal de gain, la file payante et le corpus qui ne vieillit pas

Okafor T. 1, Lindgren-Vasseur E. 2, Morvan P. 2

1 Département d'Économie Comportementale des Espaces Persistants, Université de Lagos-Atlantique 2 Observatoire des Boucles de Récompense (OBR), Université de Rennes-Maritime

DOI : 10.9999/icf.2026.retention.stable · icf.news/article-economie-retention

RÉSUMÉ

Contexte. L'Étude n°27 a établi ce que la fiche fait à la personne. L'Étude n°28 a établi où la personne s'enfuit. Restait la question la plus simple, donc la dernière : pourquoi les personnes qui déclarent vouloir quitter les plateformes d'appariement — 71 % d'entre elles, selon nos propres chiffres — n'en partent-elles pas ?

Mots-clés : rétention · signal de gain · récompense à intervalle variable · boîte suivante · file payante · corpus immobile · coût irrécupérable

1. Introduction

La question de départ tient en une phrase. Une plateforme d'appariement déclare vouloir que ses utilisateurs se rencontrent ; or chaque rencontre réussie lui retire deux clients. Aucune autre industrie ne fonctionne sur la destruction de sa propre clientèle par son propre succès — à l'exception notable de la médecine, qui a résolu le problème par les maladies chroniques.

La présente étude examine comment les plateformes d'appariement ont résolu le leur. La réponse courte : de la même manière. La réponse longue occupe les sections qui suivent.

2. Le signal de gain

Lorsque deux utilisateurs s'approuvent mutuellement, l'application interrompt tout. Plein écran, animation, typographie de célébration : une correspondance est annoncée sur le ton d'un gain. L'utilisateur est félicité.

Les auteurs se sont demandé ce qu'il avait gagné. L'inventaire est le suivant : une conversation à initier, à entretenir, et dont l'issue reste entièrement à produire. En termes stricts, l'utilisateur vient de gagner du travail. L'écran de félicitations célèbre l'ouverture d'un chantier.

La littérature béhavioriste classique a établi qu'une récompense délivrée à intervalle variable — on ne sait jamais quand la prochaine tombera — produit le comportement le plus persistant connu, très supérieur à celui qu'entretient une récompense régulière. C'est le principe des machines de casino, et la raison pour laquelle personne ne tire compulsivement sur la poignée d'un distributeur de billets, qui paie pourtant à tous les coups. Le corpus confirme la persistance : les participants ouvrent l'application entre neuf et onze fois par jour, pour une durée médiane de session inférieure à quatre minutes. On ne consulte pas l'application. On tire la poignée.

3. La boîte suivante

Un jeu télévisé de grande audience reposait naguère sur des boîtes. Le candidat qui venait d'ouvrir une boîte gagnante ne repartait presque jamais avec son gain : on lui montrait les boîtes restantes. La production savait que la question « qu'y a-t-il dans les autres ? » est plus forte que la réponse « quelque chose de bien » déjà entre les mains.

Les plateformes d'appariement ont industrialisé la boîte suivante. Le paquet de profils ne s'épuise jamais ; chaque correspondance obtenue laisse le paquet intact derrière elle. Le corpus montre que l'obtention d'une correspondance ne réduit pas l'activité de consultation : elle l'augmente de 23 % dans les 48 heures. Avoir gagné donne envie de savoir ce qu'on aurait gagné.

Ce mécanisme rencontre une asymétrie de marché bien documentée. Dans le corpus, le participant masculin médian approuve 54 % des profils qu'il consulte ; la participante médiane, 11 %. Les participantes lisent la biographie avant décision dans trois cas sur quatre ; les participants, dans un cas sur quatre. Les auteurs soulignent qu'aucun de ces deux comportements n'est déraisonnable : chacun répond exactement à la structure du marché tel qu'il se présente de son côté de l'écran. L'un compense la rareté des réponses par le volume ; l'autre filtre l'abondance des sollicitations par la sélectivité. Le format écrase les deux sexes, conclusion désormais habituelle de la présente revue, mais il les écrase par des mécanismes distincts, ce qui constitue un progrès méthodologique.

La conséquence composée des deux phénomènes est le résultat central de cette section : la conversation prometteuse n'est jamais seule. Elle coexiste avec la boîte suivante, en permanence visible, en permanence réapprovisionnée. Le corpus documente une érosion mesurable de l'investissement conversationnel à mesure que le paquet se recharge : on ne quitte pas une conversation intéressante, on la dilue.

4. La file payante

La visibilité d'un profil n'est pas une donnée : c'est un produit. L'option d'amplification temporaire — une heure de remontée en tête de paquet, facturée à l'unité — multiplie la visibilité par onze. Les auteurs font observer que ce chiffre se lit dans les deux sens : si payer multiplie la visibilité par onze, alors la visibilité gratuite est la onzième partie de la visibilité possible. L'option ne vend pas un supplément. Elle vend la sortie d'une pénombre que le dispositif a lui-même réglée.

L'abonnement supérieur ajoute l'approbation illimitée. Ses souscripteurs approuvent davantage, apparaissent davantage, et sont donc massivement approuvés par des utilisateurs gratuits... que le dispositif ne leur montrera que rarement en retour, la visibilité de ces derniers étant restée en pénombre. Le corpus enregistre ainsi un volume substantiel d'approbations à sens unique, structurellement incapables de devenir des correspondances : de l'espoir émis vers des destinataires qui ne le recevront pas. Les auteurs ont cherché un précédent industriel à la vente d'un droit d'être vu dans une file dont les premiers rangs sont vendus séparément. Ils l'ont trouvé. C'est la même industrie qu'à la section 2.

5. Le corpus immobile

Le protocole longitudinal était d'une simplicité désarmante : se connecter tous les six mois pendant cinq ans, et regarder qui est là.

Indicateur	Vague 1 (2021)	Vague 11 (2026)
Profil de la vague 1 encore présents	100 %	68 %
Photographie principale inchangée	—	91 %
Âge apparent du corpus	29 ans	29 ans

Tableau 1. Le corpus immobile. En cinq ans, le corpus a vieilli de zéro an. Les auteurs ont vieilli de cinq ans. L'écart est statistiquement significatif et personnellement désagréable.

Deux lectures de ce tableau sont possibles, et les auteurs les livrent toutes deux. La première : les utilisateurs restent parce que le dispositif est conçu pour cela — sections 2 à 4. La seconde, plus troublante : le profil est devenu un lieu de résidence. On n'y cherche plus, on y demeure. L'objet observé n'appartient plus tout à fait à la catégorie des services d'appariement ; il relève d'une catégorie hybride que le protocole peine à nommer — un réseau social doté d'une mécanique de gain, ou une machine de jeu dotée d'un carnet d'adresses. Dans les deux cas, la rencontre n'est plus la fonction. Elle est un incident de parcours, que le système tolère parce qu'il est rare.

« La plateforme n'échoue pas à produire des rencontres. Elle réussit à produire de la présence. » Section 5, à l'issue de la onzième vague »

6. Observation clinique

Le corpus qualitatif comprend un entretien que les auteurs reproduisent pour sa valeur d'épure. Une participante de 24 ans déclare avoir rencontré, au troisième rendez-vous, une personne qu'elle décrit comme « exactement ce que je cherchais ». Interrogée sur la poursuite de ses autres rendez-vous, elle répond : « Mon abonnement court encore trois semaines. Ce serait stupide de ne pas y aller. J'ai payé. »

La participante applique à sa vie affective le raisonnement du coût irrécupérable — continuer une action non parce qu'elle est souhaitable, mais parce qu'elle a été payée — soit le seul principe de gestion que tous les manuels de gestion s'accordent à déconseiller. Les auteurs notent qu'elle ne l'a pas inventé. Elle l'a reçu, avec l'abonnement. Le dispositif facture au mois une recherche dont l'aboutissement rendrait le mois inutile, et laisse l'utilisateur résoudre seul la contradiction. La participante la résout : elle y va. La personne exactement cherchée attendra la fin de la période facturée.

7. Discussion

Le modèle d'ensemble peut désormais s'écrire en une ligne : la rencontre réussie est un échec commercial. L'utilisateur qui trouve résilie ; l'utilisateur guéri est un client perdu. Aucune malveillance n'est requise — il suffit que chaque décision d'interface soit

prise, réunion après réunion, en faveur de la métrique de temps passé, et le résultat agrégé est un dispositif qui optimise la recherche et tolère la trouvaille. Personne ne l'a décidé. Le lecteur de la présente revue reconnaîtra la structure : c'est la troisième fois qu'elle est documentée en trois numéros.

Deux observations de terrain complètent le tableau, et les auteurs les livrent avec l'inconfort approprié. La première : une fraction du corpus présente des régularités photographiques compatibles avec une génération synthétique. Le protocole n'a pas permis de la quantifier — les instruments de détection ont notamment classé « humain certain » un profil dont la main comptait six doigts. Une partie du marché de la rencontre est donc peuplée d'entités qui ne rencontreront jamais personne. Elles sont, en revanche, massivement approuvées, et contribuent au signal de gain général. La boîte suivante n'a plus besoin de contenir quelqu'un.

La seconde : un sous-ensemble de profils comporte en biographie l'adresse d'un compte sur une plateforme de partage d'images, lequel renvoie à son tour vers une plateforme de contenus par abonnement dont la description détaillée excéderait le périmètre de la présente revue. Ces profils ne cherchent pas à être trouvés ; ils cherchent à être suivis. Leur taux de réponse aux messages est de 0 %. Leur fonction dans l'écosystème est pourtant identique à celle des profils synthétiques : maintenir le paquet épais, la boîte pleine et l'espoir en circulation. L'économie de la rétention ne distingue pas ses collaborateurs volontaires de ses collaborateurs involontaires. Elle les additionne.

8. Limites

Le protocole repose sur des connexions semestrielles : il documente la persistance, non l'activité entre les vagues. Les auteurs ne peuvent exclure que certains profils immobiles soient abandonnés plutôt qu'habités — hypothèse qui ne contredit pas la thèse mais l'aggrave, un profil abandonné continuant de fournir de la boîte suivante sans coûter un centime d'entretien. Enfin, les auteurs déclarent avoir tous trois désinstallé puis réinstallé l'application au cours de l'étude, pour des motifs qu'ils maintiennent méthodologiques.

9. Conclusion

Une industrie a résolu le seul problème que son succès lui posait : ses clients guérissaient. Le signal de gain récompense la présence, la boîte suivante dilue la trouvaille, la file payante règle la pénombre, et le corpus demeure — intact, disponible, photographié une fois pour toutes. À la onzième vague, les profils de la première étaient toujours là. Ils n'avaient pas pris une ride. Ils n'en prendront pas.

La situation est stable. C'est précisément son modèle d'affaires.

Déclarations

Conflits d'intérêts : Lindgren-Vasseur E. déclare un abonnement premium souscrit « pour les besoins du protocole » et reconduit tacitement depuis dix-neuf mois. Elle déclare avoir l'intention de le résilier. Les auteurs consignent l'intention. Okafor T. et Morvan P. déclarent n'avoir jamais reçu l'écran de félicitations et souhaitent qu'il soit consigné que cela n'affecte pas leur objectivité. C'est consigné, avec la réserve d'usage.

Financement : Aucun. Les auteurs relèvent que l'étude leur a coûté, options comprises, davantage qu'elle ne leur a rapporté, symétrie parfaite avec l'objet étudié.

Remerciements : Les auteurs remercient le Dr Bonnefoy-Tissot pour sa relecture, parvenue en deux fragments depuis deux fuseaux horaires incompatibles, et Mme Beaumont-Schiavetti pour la vérification du tableau 1, effectuée sans qu'elle ait été volontaire.

Note de la rédaction : Publié par l'Institut du Constat Fondamental — icf.news

Références

- Okafor, T. et Morvan, P. (2025). La récompense à intervalle variable hors du casino : inventaire des poignées contemporaines. *Revue d'Économie Affective et des Marchés de l'Appariement*, 1(1), 12–29.
- Lindgren-Vasseur, E. (2024). *La boîte suivante : préférence pour l'inconnu disponible en présence du connu satisfaisant*. Rennes : Presses de l'OBR. Chapitre 3 : « Le candidat repart rarement ».
- Institut du Constat Fondamental (2026). Étude n°27 — La Fiche Produit de Soi. *icf.news*. Premier volet de la trilogie.
- Institut du Constat Fondamental (2026). Étude n°28 — La Reconversion Fonctionnelle. *icf.news*. Deuxième volet. Le poste reste à pourvoir.

- Note interne réf. 2026-07/A (2026). *icf.news*. Pour la chronologie de la commande. La rédaction maintient sa version.
- Corpus longitudinal ICF (2021–2026). 1 340 profils, onze vagues semestrielles. Âge moyen du corpus : constant.