



L'image des quartiers sensibles vue par les visiteurs Airbnb

Loin des idées reçues



Une étude de l'agence conseil
Nouvelle Marges
Avril 2019

Sommaire

Note de synthèse

page 2

Note méthodologique

page 6

Liste des quartiers d'étude

page 12

Exemple pour le quartier
« les 4000 » à la Courneuve

page 14

A propos de l'agence
Nouvelles Marges

page 20

L'image des quartiers sensibles vue par les visiteurs Airbnb

Note de synthèse

Loin des idées reçues

Note de Synthèse

Cité des 4000, Mirail, Grande Borne, Minguettes... L'agence Nouvelles Marges a analysé plus de 13 000 commentaires laissés par des visiteurs ayant séjourné dans un logement mis en location par les habitants de ces territoires via la plateforme Airbnb (recensement établi entre janvier et avril 2018 concernant l'offre et la demande de location temporaire dans 25 des plus grands quartiers de la politique de la ville - voir annexe et note méthodologique).

Loin de l'antienne « quartier prioritaire, quartier repoussoir », l'étude met en exergue trois résultats :

1°/ il existe bel et bien une offre de locations de très courte durée dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, alors même que celle-ci est par nature contrainte par la législation sur les logements sociaux¹,

2°/ cette offre d'hébergements rencontre une demande qui établit son choix en fonction d'un certain nombre de critères d'attractivité : coût de l'hébergement, proximité de lieux touristiques ou d'intérêt, facilité de transport en commun...

3°/ cette demande exprime, dans la quasi-totalité des cas, sa satisfaction quant au séjour effectué, cette appréciation englobant le plus souvent le logement et son environnement, à savoir le quartier.

¹ Nous rappelons que la sous-location d'un logement social dans son intégralité est interdite et la sous-location d'une partie seulement d'un logement social est très encadrée (autorisée pour une personne âgée de plus de 60 ans ou d'une personne adulte handicapée avec laquelle le locataire a conclu un contrat d'accueil familial ou d'une personne de moins de 30 ans).

La location de très courte durée dans les QPV : une réalité dans un cadre contraint

1 045 hébergements de courte durée ont été recensés par l'agence Nouvelles Marges dans les 25 quartiers « sensibles » les plus peuplés de France métropolitaine (voir note méthodologique).

Ce nombre est corrélé à la législation en vigueur qui encadre la location de très courte durée, notamment dans les logements sociaux.

Ainsi les quartiers qui possèdent l'offre Airbnb la plus importante sont ceux où l'on mesure un plus faible taux de logements sociaux.

Les hébergements proposés sont constitués pour moitié d'une chambre au sein d'un logement occupé et pour moitié du logement entier. Ils peuvent donc accueillir une population diverse, allant de la personne seule au groupe plus ou moins étendu.

Des quartiers qui attirent malgré une image dégradée, réussissant à offrir un bon compromis, qualité / prix

Au moins 12 995 visiteurs ont séjourné temporairement dans le périmètre de l'étude.

Si l'on calcule l'indicateur « nombre de logements disponibles / nombre de visiteurs », on se situe dans un rapport de 12 visites en moyenne (accumulées au fil du temps), ce qui permet d'apprécier le dynamisme de la demande par rapport à l'offre. **En clair, il existe un marché pour des hébergements situés dans des quartiers à l'image pourtant dégradée.**

Ce constat est corroboré par la distance moyenne parcourue déclarée par les visiteurs résidant en métropole, de leur domicile à leur lieu de séjour : **400 km en moyenne**. En étant prêts à effectuer une telle distance, les voyageurs reconnaissent implicitement la promesse sous-tendue par l'offre d'hébergement proposée dans ce type de quartiers. On notera également que 36 % des visiteurs viennent de l'étranger.

Cette promesse intègre bien entendu le coût minoré du logement : en moyenne, le prix de la nuitée dans l'une des 375 chambres privées recensées dans les QPV, est inférieur de 11,59 € à celui relevé dans le reste de l'agglomération et le prix pour un logement entier est inférieur de 10,04 €.

Mais la promesse va bien au-delà du seul facteur prix, il offre une forte résonance qualitative.

Loin des idées reçues, des visiteurs satisfaits de leur séjour dans ces territoires dits « difficiles »

4,72/5 : c'est la note globale attribuée par les visiteurs à l'ensemble des locations Airbnb situées dans le périmètre de l'étude. Cette note porte à la fois sur la communication et l'accueil de l'hôte à l'arrivée ainsi que sur la propreté du logement, le rapport qualité-prix et son emplacement.

Si cette note ne permet pas de mesurer précisément l'appréciation portée par les voyageurs sur le quartier où ils ont séjourné, **elle permet néanmoins de constater qu'ils sont globalement très satisfaits de leur séjour.**

Pour aller plus loin, les 12 995 commentaires laissés sur la plateforme Airbnb ont été analysés, afin d'identifier les remarques laissées sur le quartier.

Avec un score de seulement 9%, les remarques négatives sur le quartier s'avèrent en réalité très marginales.

Dans 94% des cas, les commentaires sont positifs, soulignant les points forts de la localisation du logement, à savoir :

- 39% des visiteurs plébiscitent la situation stratégique du quartier (proximité du centre-ville, des lieux d'intérêt ...);
- 27% apprécient la desserte en transports en commun ;
- 21% évoquent l'ambiance générale du quartier (calme, paisible, verdoyant...);
- 11% soulignent la proximité des commerces.

L'analyse met donc en avant une image bien plus positive de ces quartiers pour ceux qui ont « franchi le pas », que celle habituellement véhiculée. Elle montre surtout que des services installés sur un bon positionnement et offrant une forte visibilité (notamment grâce à une marque connue) sont attractifs, producteurs d'économie et d'avis positifs.

Il est ainsi tout à fait possible de faire évoluer l'image de ces quartiers en développant des services innovants et des politiques d'attractivité.

L'image des quartiers sensibles
vue par les visiteurs Airbnb

Note méthodologique

Loin des idées reçues

Note méthodologique

■ Méthodologie de choix des quartiers

L'étude a été effectuée sur 25 quartiers prioritaires qui font l'objet d'un programme de renouvellement urbain. Les quartiers ont été sélectionnés dans chaque région française. Pour les régions Auvergne-Rhône-Alpes, Bourgogne-Franche-Comté, Bretagne, Centre-Val de Loire, Grand Est, Normandie, Occitanie et Pays de la Loire en sélectionnant les quartiers les plus peuplés. Le nombre de quartiers a été sélectionné en attribuant un indice de pondération à chaque région en fonction de sa population résidant dans les Quartiers en Politique de la Ville (QPV) - plus le poids de la région est élevé plus le nombre de quartiers est important. En revanche dans les 4 autres régions, pour les quartiers avec la population la plus importante présentant des conditions atypiques relatives à leur localisation, nous avons décidé de ne pas les sélectionner. Ainsi, les quartiers localisés dans le centre-ville, au sein des métropoles de Marseille, Lille, et de Bordeaux ont été en tout ou partie exclus de notre étude et remplacés par d'autres quartiers. Suivant cette même logique, pour l'Île-de-France aucun quartier de Paris intra-muros n'a été sélectionné, en raison du caractère atypique de la capitale vis-à-vis de l'offre Airbnb.

■ Justification du périmètre d'analyse

Le périmètre d'analyse des 25 territoires se base sur les limites administratives des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) conformément au Décret n° 2014-1750 du 30 décembre 2014 fixant la liste des quartiers prioritaires de la politique de la ville dans les départements métropolitains et leur délimitation.

A cette limite « administrative » nous avons également intégré une zone de 300 m autour de ce périmètre (voir schéma ci-après).

Plusieurs éléments nous ont amené à faire ce choix :

- Une logique administrative : la bande des « 300 mètres » autour des quartiers correspond au périmètre réglementaire de soutien à l'habitat, notamment pour la prime attribuée à certains accédants et la TVA à taux réduit sur les programmes immobiliers.

- Une logique sociologique : le périmètre « vécu » d'un quartier étant relatif à la perception et à la représentation des individus, il ne serait pas pertinent de se restreindre à une limite fixe et imperméable, telle que définie par la réglementation au « rue par rue ». En effet, on peut se trouver à 200 m du quartier tel qu'il est défini administrativement sans pour autant estimer être en dehors du quartier. Cette notion de quartier « vécu » dépassant les limites réglementaires, a d'ailleurs été reprise par l'administration pour le ciblage des aides.
- Une logique technique : enfin, la géolocalisation des locations sur Airbnb est assez approximative, car pour des raisons de sécurité l'adresse exacte des locations n'est pas directement communiquée. Elargir à 300 m le périmètre d'étude permet ainsi de ne pas « passer à côté » des locations du QPV, qui à cause d'un manque de précision dans la géolocalisation apparaîtraient à l'extérieur du QPV sur la carte interactive du site Airbnb.

Exemple entre limite administrative d'un quartier et « bande des 300 mètres »

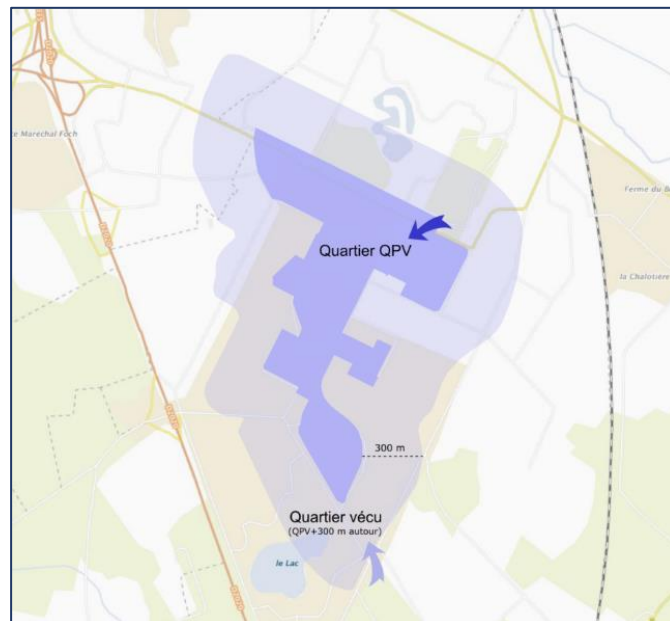


Schéma du périmètre d'étude

■ Etude de secteurs ciblés au sein de certains quartiers

- **Le quartier Secteur Sud à Lille** est un quartier très vaste, situé le long de la rocade Sud. Pour cette raison, nous avons dans notre analyse, découpé le quartier de façon à étudier spécifiquement la zone Lille Sud, située à l'extérieur de la rocade (donc après une coupure urbaine).
- De même pour **les quartiers Sud d'Avignon**, nous ciblons dans notre analyse le secteur Rocade Sud – Barbière - Croix des Oiseaux qui jouxte la rocade.
- **Le quartier Franc Moisin – Cosmonautes - Cristino Garcia – Landy, très vaste lui aussi**, localisé principalement dans la commune d'Aubervilliers, est celui qui est situé le plus près de Paris. Nous avons ciblé dans notre étude le secteur des 4000 à La Courneuve car il représente la partie la plus excentrée du quartier par rapport à Paris et un ensemble « emblématique ».
- Enfin, un seul quartier est étudié strictement dans la limite de son périmètre QPV (et non des 300 mètres) : le **quartier Mosson** (à Montpellier) car il a la particularité de jouxter des quartiers résidentiels d'habitat pavillonnaire relativement neufs. Dans ce cas particulier, inclure dans notre étude le périmètre 300m autour du QPV fausserait notre analyse de l'offre Airbnb, c'est pourquoi nous avons fait le choix de ne pas le prendre en compte.

■ Etude de l'offre Airbnb

L'analyse de l'offre Airbnb se fait à deux niveaux : au sein du QPV et à 300 m de façon à avoir une idée globale de la localisation de l'offre au sein du quartier.

Notre analyse des prix porte quant à elle sur le quartier dans sa globalité. Nous calculons donc la moyenne des prix par nuit pour l'ensemble des chambres privées du quartier (QPV + 300 m autour) et de même, pour les logements entiers.

■ Etude des déplacements

Le nombre de commentaires recensés sur le site Airbnb nous permet de connaître le nombre minimum de voyageurs enregistrés dans le quartier, et figurant au registre de la plateforme, entre janvier et avril 2018.

A partir des commentaires laissés par les voyageurs sur le site, nous avons pu accéder à leur profil et obtenir des informations relatives à leurs villes de résidence. Nous avons ensuite calculé la distance kilométrique moyenne entre les villes de résidence des voyageurs qui résident en France et la ville où ils ont séjourné grâce à un algorithme relié à Google Maps. Cela nous a permis de calculer pour chaque quartier, la distance moyenne que les voyageurs résidant en France ont parcouru (les visiteurs étrangers ont été exclus du calcul).

■ Etude des commentaires et avis

Pour avoir une idée de l'appréciation du quartier, l'ensemble des commentaires laissés sur la plateforme, généralement détaillés, a été étudié. Puis, ont été extraits ceux portant sur le quartier. L'analyse qualitative ne porte que sur les commentaires écrits en français, anglais et allemand et ne

prend pas en compte les commentaires rédigés dans les autres langues. La plupart des voyageurs étrangers écrivent cependant en anglais.

Pour chaque remarque relative au quartier nous avons, en premier lieu, observé s'il s'agissait d'une remarque positive valorisant le quartier ou d'une remarque négative qui le critiquait. Les remarques valorisantes ont ensuite fait l'objet d'un traitement spécifique. Nous les avons classées, en quatre registres, en fonction de la caractéristique valorisée : la situation stratégique du quartier (sa proximité au lieu de formation, lieux culturels, touristiques, équipements sportifs, centre-ville ou autre), la desserte en transports en commun (tram, métro, bus ...), la présence de commerces à proximité et l'ambiance générale du quartier (calme, verdoyant, paisible ...)

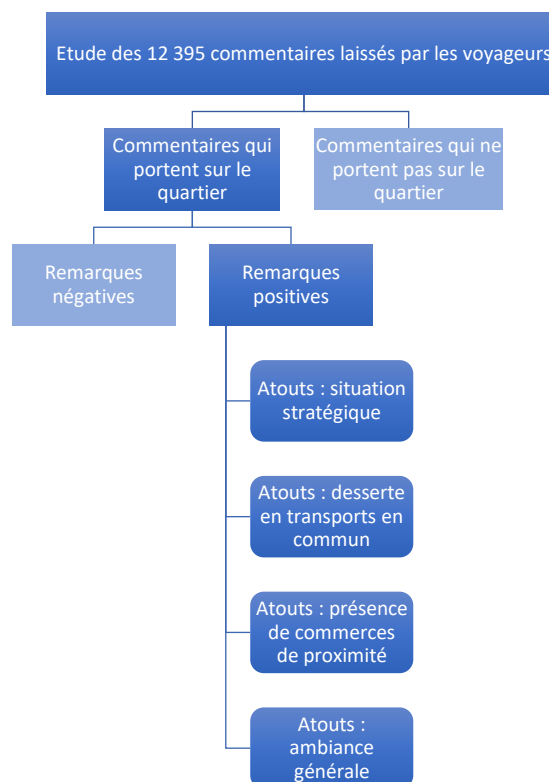


Schéma de la méthode d'analyse qualitative des commentaires

A ce titre, nous identifions « calme et sympa » comme un avis positif qui porte sur l'ambiance du quartier, « proximité de la station de tram » comme un avis positif qui porte sur la desserte en transports en commun, et « trop loin du centre-ville » comme une remarque négative relative à la situation excentrée du quartier. Un commentaire peut rassembler plusieurs remarques positives ou négatives. Elles sont dans ce cadre comptabilisées dans leur ensemble.

Il est à noter que les visiteurs ont globalement tendance à survaloriser leur expérience locative, principalement les qualités de l'hôte et du logement, et dans une moindre mesure du lieu, mais il s'agit d'un biais que nous ne pouvons pas maîtriser.

D'autres biais potentiels liés à notre analyse qualitative des commentaires peuvent également être mentionnés. Un voyageur peut s'inspirer du commentaire précédent, même de façon inconsciente. Ainsi chaque commentaire est potentiellement influencé par les commentaires qui le précèdent. De plus, il est parfois difficile de juger objectivement du caractère valorisant ou dévalorisant d'un

commentaire et/ou d'une remarque et ce malgré nos précautions, il peut exister un biais relatif à notre interprétation des commentaires laissés par les voyageurs.

Réalisation :

- Directeur d'étude : Jean-Pierre Papin, agence conseil - Nouvelles Marges,
- Chargée d'étude : Lisa Abou Rjeily, agence conseil – Nouvelle Marges.

L'image des quartiers sensibles
vue par les visiteurs Airbnb

Liste des quartiers d'étude

Liste des quartiers d'étude

| Région | Ville | Nom du quartier |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| Auvergne-Rhône-Alpes | Vénissieux | Minguettes - Clochettes |
| Auvergne-Rhône-Alpes | Vaulx-en-Velin | Grande Île |
| Auvergne-Rhône-Alpes | Rillieux-la-Pape | Ville Nouvelle |
| Bourgogne-Franche-Comté | Besançon | Planoise |
| Bretagne | Rennes | Le Blosne |
| Centre-Val de Loire | Orléans | La Source |
| Grand Est | Mulhouse | Péricentre |
| Grand Est | Strasbourg | Neuhof - Meinau |
| Hauts-de-France | Creil | Les Hauts De Creil |
| Hauts-de-France | Lille | Secteur Sud |
| Hauts-de-France | Amiens | Amiens Nord |
| Ile-de-France | Grigny | La Grande Borne - Le Plateau |
| Ile-de-France | La Courneuve (Aubervilliers) | Les 4000 (Franc Moisin - Cosmonautes - Cristino Garcia - Landy) |
| Ile-de-France | Mantes-la-Jolie | Val Fourré |
| Ile-de-France | Bobigny | Quartier Salengro - Gaston Roulaud - Centre Ville |
| Ile-de-France | Aulnay-sous-Bois | Les Beaudottes |
| Ile-de-France | Sarcelles | Lochères |
| Ile-de-France | Saint-Denis | Grand Centre - Sémard |
| Normandie | Le Havre | Caucriauville Soquence |
| Nouvelle-Aquitaine | Cenon | Palmer - Sarailière - 8 Mai 45 - Dravemont |
| Occitanie | Toulouse | Grand Mirail |
| Occitanie | Montpellier | Mosson |
| Pays de la Loire | Nantes | Bellevue |
| Provence-Alpes-Côte d'Azur | Avignon | Monclar Champfleury Rocade Sud Barbière Croix Des Oiseaux |
| Provence-Alpes-Côte d'Azur | Marseille 13ème arrondissement | Malpassé Corot |

L'image des quartiers sensibles vue par les visiteurs Airbnb

Exemple

Le secteur « des 4 000 » à la Courneuve

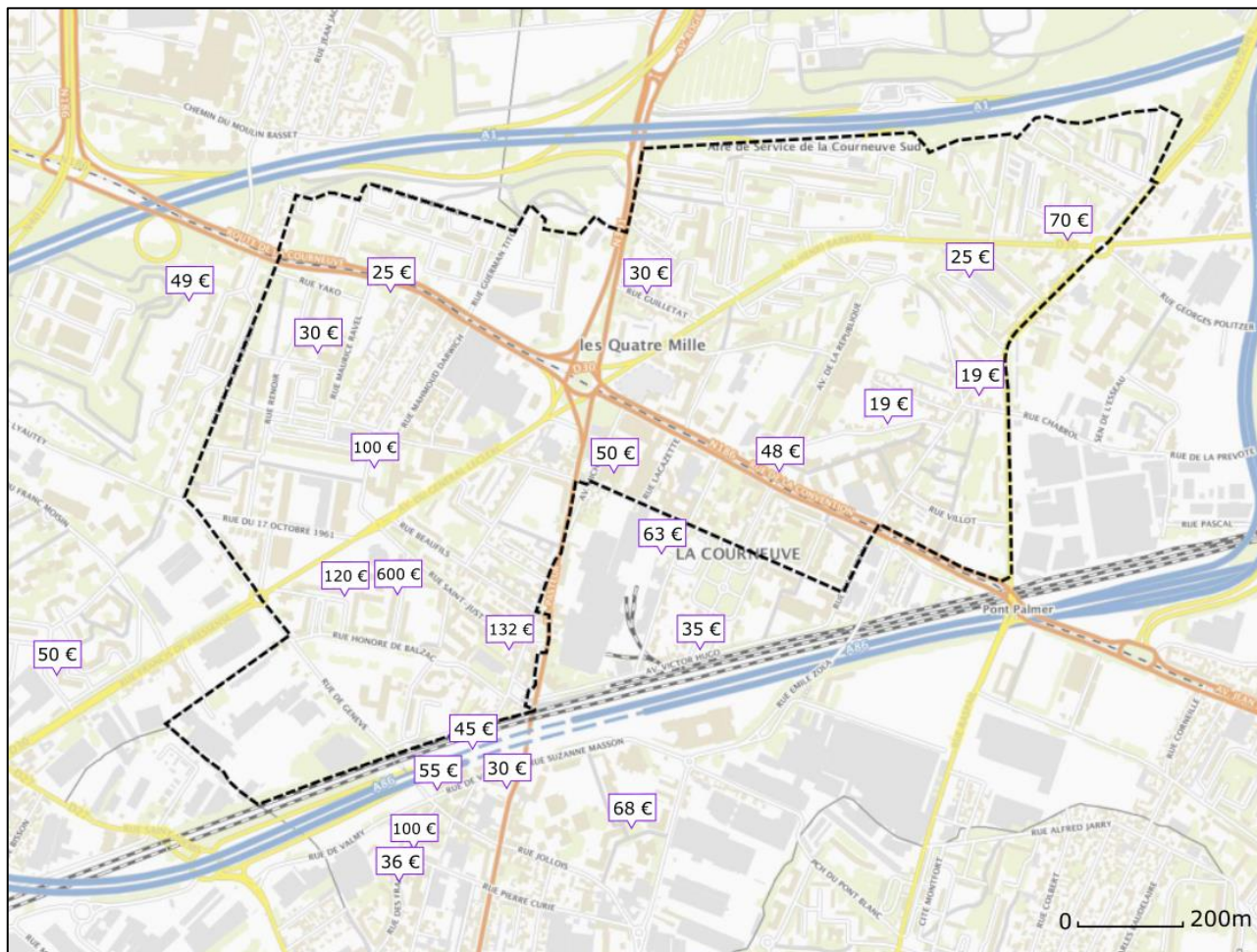
Exemple

Le « secteur des 4000 » à la Courneuve

Localisation des locations Airbnb dans le quartier

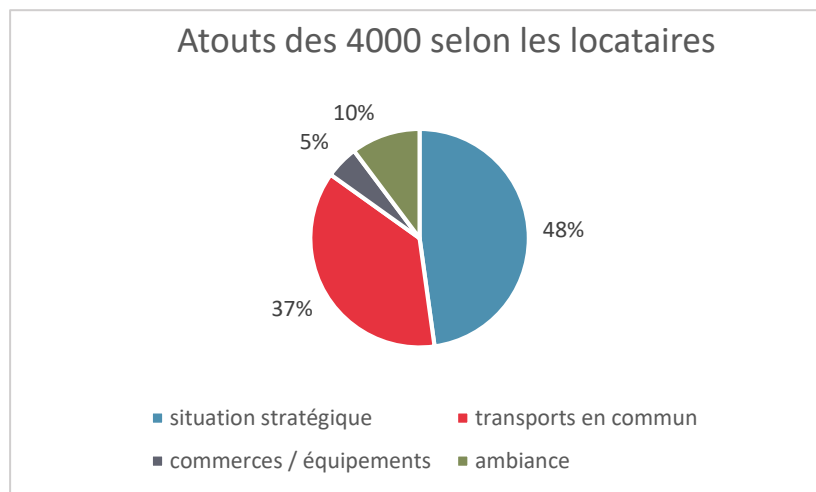
- Au total, 23 locations dans le secteur des 4000 (10 chambres privées et 13 logements entiers)
- 13 locations se situent au sein du QPV et 10 aux alentours (zone administrative des 300 mètres)

| Zone | Locations Airbnb | Type de location | Nbre |
|----------|------------------|------------------|------|
| QPV | 13 | Chambre | 6 |
| | | Logement | 7 |
| à 300 m* | 10 | Chambre | 4 |
| | | Logement | 6 |



Des avis très positifs des locataires sur l'image du quartier (286 commentaires)

- Les locataires semblent très satisfaits : la note moyenne attribuée aux 14 logements qui ont été notés par les locataires est de 4,86/5
- Au total, 286 commentaires sont enregistrés pour l'ensemble des locations du quartier. Parmi eux, 205 remarques positives valorisent le quartier :



Une situation stratégique favorable

« accès facilité et bonne connexion au centre de Paris », « situation idéale pour voir un match au stade de France », « près du parc des expositions de Villepinte et du salon du Bourget », « pratique pour rejoindre l' A1/A86 », « facile de rejoindre l'aéroport » ...

L'accès facilité aux transports en commun

« RER et bus à deux pas », « très bien desservi (bus, RER et tramway) », « Transports tout à côté », « RER qui connecte directement au centre de Paris » ...

Une ambiance qualifiée de calme et authentique

« **Sentiment d'être dans le vrai Paris** », « quartier très calme », « on se croirait presque à la campagne, très arboré », « habitants bienveillants et serviables » ...

La présence de commerces de proximité

« magasins très proches », « Boulangerie et commerces à 100 mètres » ...

Quelques commentaires négatifs sur le quartier

Au total, 286 commentaires sont enregistrés pour l'ensemble des locations du quartier

Parmi eux, on compte seulement 4 avis négatifs sur le quartier :

- 2 commentaires sur 286 portent sur l'insécurité ressentie aux 4000
- 2 commentaires sur 286 portent sur le manque d'attrait du quartier

Les commentaires négatifs recensés, dont un sur la localisation.

- « not the best neighborhood of Paris »
- « insécurité pour 3 filles seules dans le quartier »
- « vol dans le quartier donc rester très prudents »
- « le métro est un peu loin »

Une attractivité qui rayonne sur toute la France

Sur les 286 commentaires laissés par les locataires, les 262 personnes ont précisé leur lieu de résidence dans leur profil

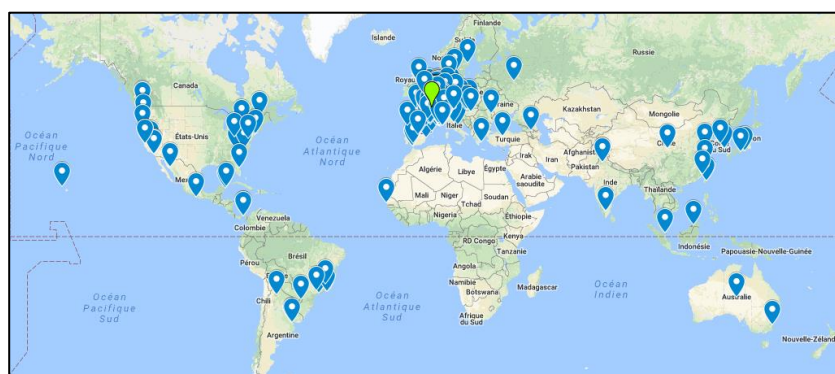
- Parmi eux, 137 résident en France et 125 à l'étranger
- Les locataires résidant en métropole parcourent en moyenne une distance **de 413,21 km pour se rendre à La Courneuve**
- Des locataires qui viennent surtout pour visiter Paris, pour des événements au Stade de France ainsi qu'au Parc des expositions du Bourget



Visiteurs de métropole

Cartes réalisées à partir des villes de résidence enregistrées sur le profil des locataires qui ont laissé un avis sur le site Airbnb en avril 2018 (En métropole et à l'étranger)

Visiteurs étrangers ou d'outre-mer



Atouts valorisés par les hôtes (personnes qui mettent en location leur logement) dans leurs annonces pour attirer des locataires

■ La proximité de Paris, du Stade de France, du Parc des expositions du Bourget et de l'aéroport de Roissy

Sur les 16 locations qui ont été visitées au moins une fois, 11 hôtes valorisent la proximité du centre de Paris, du Stade de France et du Parc des expositions du Bourget, mais aussi l'accès facilité depuis l'aéroport de Roissy CDG

■ La proximité des transports en commun

11 hôtes sur 16 valorisent également la desserte de leur quartier par tous types de transports en commun : RER, métro, bus et tramway

■ Le calme

5 hôtes sur 16 qualifient leur quartier de calme, comme à la campagne

■ La sécurité

3 hôtes sur 16 mentionnent que leur logement se situe dans une résidence sécurisée

■ Les commerces

2 hôtes sur 16 valorisent la présence de commerces de proximité et de restaurants

L'image des quartiers sensibles
vue par les visiteurs Airbnb

A propos de l'agence Nouvelles Marges

A propos de l'agence Nouvelles Marges

L'agence conseil Nouvelles Marges est spécialiste de la stratégie des territoires et intervient en appui des politiques publiques sur ;

- L'attractivité et la transformation d'image : marketing territorial, stratégie d'attractivité, positionnement et conception de service, participation des acteurs économiques et habitants (ambassadeurs)
- La conception et le développement de projet économiques innovants (appui au développement de tiers-lieux, d'espace de coworking, animation territoriale de filières...)

Elle accompagne seule ou en pilotage de groupements de nombreuses collectivités locales, notamment en 2019 : Toulouse Métropole, Nancy Métropole, Orléans Métropole, Paris, Mont-de-Marsan, Thionville, Forbach, Cap Nord Martinique, EPFA Guyane, Angers Loire Développement, et intervient dans les territoires ruraux ou urbains aux côtés de la Banque des Territoires (à Saint Pierre en Auge, Villers S/Chatillon, le PNR Périgord Limousin, l'Argonne à Orléans...).

Retrouver l'actualité de Nouvelles Marges et son Lab sur :

www.nouvelles-marges.com

Contact pour l'étude :

Jean-Pierre Papin, directeur associé / jp@nouvelles-marges.com

