

**Locations saisonnières 2.0 et tourisme durable :  
une étude exploratoire des perceptions des utilisateurs**

**Isabelle SENN ZILBERBERG**

**Isc Paris alumni**

**Chargée de Mission Eco CO2**

**Raphaël DORNIER**

**Université Savoie Mont Blanc**

**Noureddine SELMI**

**Ministère de l'Enseignement Supérieur Tunisien**

**Naïade FREIRE**

**Isc Paris**

**Belgin BILGE**

**Isc Paris**

The aim of this paper is to explore to what extent the tourists using seasonal rentals websites such as Airbnb are sensitive to sustainable development. To do so we analyze the comments posted by tourists on the website of Airbnb. In a surprising way few comments do highlight a sensitivity towards sustainable tourism.

### **1. Revue de la littérature**

Alors même que la sensibilité au développement durable des touristes a été mesurée à plusieurs reprises, plus particulièrement au niveau de sa dimension environnementale (ex. Chen 2015 ; Firth & Hing, 1999 ; Xu & Fox, 2014 ; Packer & al., 2014), elle est encore peu appréhendée dans le domaine de la location saisonnière entre particuliers. Or Daunoriené et al. (2015) estiment que l'économie collaborative fournit un terrain idéal pour explorer le développement durable. Ils ajoutent que bien que cette nouvelle forme d'économie ait un potentiel important en matière de mise en place de pratiques durables, il y a un réel manque

d'études empiriques sur ce phénomène. Il s'agit ainsi de s'interroger de manière plus systématique sur le caractère réellement durable de l'économie collaborative en général et de la location saisonnière en particulier, ce caractère étant souvent posé de manière implicite.

L'économie collaborative prétend s'insérer dans la logique du développement durable, notamment en limitant la quantité de nouveaux biens produits grâce à une utilisation plus intensive des biens et capacités existants. De plus en plus de travaux analysent ainsi cette nouvelle forme d'économie, examinant par exemple les motivations à y participer (ex : Shaheen & al., 2016) ou ses effets pervers (ex : Martin, 2016). Cette tendance concerne également l'industrie touristique, avec le remarquable essor par exemple d'Airbnb.

Le développement de la location saisonnière d'hébergements entre particuliers sur le modèle d'Airbnb rend dès lors nécessaire une réflexion sur le caractère durable de cette nouvelle forme de tourisme (Grit et Lynch, 2012), ce lien ayant été jusqu'à présent peu étudié. Or, les principales plateformes de location saisonnière d'hébergements entre particuliers (ex. Airbnb, Wimdu, Homeaway, Housetrip et Bedycasa) ne mettent pas en avant en général sur leurs sites une charte de développement durable ou un engagement environnemental.

Selon Priskin et Sprakel (2008), dans le cas de l'hébergement entre particuliers le locataire aura tendance à consommer les ressources avec modération (Priskin et Sprakel, 2008). L'impact environnemental semble ainsi moindre que dans l'hôtellerie traditionnelle. Les dimensions sociales, socioculturelles et éthiques de l'hébergement entre particuliers peuvent être intéressantes à analyser, ce type de séjours ayant parmi ses principales caractéristiques la relation se nouant entre hôte et hébergé, qu'elle soit virtuelle ou physique (Pultar et Raubal, 2009).

Un des piliers de l'économie collaborative est le système d'évaluation. Dans le cas de la location saisonnière propriétaires et touristes sont invités à exprimer un avis. Tussyadiah (2015), a identifié les motivations et freins des voyageurs à s'engager dans cette forme d'hébergement. Les motivations majeures sont les bénéfices économiques et les aspects sociaux. Les freins concernent le manque de confiance, la faible efficacité de la technologie et des bénéfices économiques réduits.

Le point de départ de cette recherche se situe donc au niveau de l'apparent paradoxe entre le caractère implicitement durable de l'économie collaborative en général et de la location saisonnière, et le nombre réduit d'études y étant consacré. Un second paradoxe tient à l'apparente absence, sur les sites de locations saisonnières, d'un engagement durable. Cela alors que de nombreux groupes hôteliers ont fait le choix de développer et d'obtenir des labels et certifications durables. Le site d'Airbnb par exemple ne permet pas de sélectionner des logements selon des critères explicitement durables, comme par exemple la consommation énergétique de l'appartement, la possibilité de trier ses déchets ou sa localisation dans des zones bénéficiant peu du tourisme. Notre étude a dès lors, dans une perspective exploratoire, pour objectif théorique de déterminer dans quelle mesure les voyageurs utilisant Airbnb sont sensibles au développement durable par rapport à cette forme d'hébergement. Au niveau managérial, dans la mesure où la concurrence dans ce secteur devient de plus en plus intense avec la création régulière de « clones » d'Airbnb, un tel engagement pourrait constituer un axe de différenciation pertinent.

Ces dernières années, plusieurs études analysant les commentaires en ligne des touristes pour identifier les attributs déterminants des services d'hébergement ont été menées (ex. : Xiang, Schwartz, Gerdes et Uysal 20154). Ces études ont démontré l'intérêt d'analyser les commentaires en ligne pour identifier les critères auxquels les touristes sont les plus sensibles au cours de leur séjour (Tussyadiah et Zach, 2015).

## 2. Méthodologie

Notre méthodologie reposera sur une analyse thématique des commentaires déposés sur le site d'Airbnb par les touristes. Cette analyse permettra d'identifier les dimensions du développement durable auxquels sont sensibles les voyageurs. Dans la mesure où il n'existe pas de référentiel reconnu des critères pertinents pour évaluer le degré d'engagement durable des organisations spécialisées dans la location saisonnière, les auteurs se baseront sur leur familiarité avec le tourisme durable pour identifier les thèmes émergeant des commentaires ayant un lien avec le développement durable.

Concernant l'échantillon d'hébergements de particuliers pris en compte pour l'étude, nous avons sélectionné ceux étant localisés dans le même quartier de Paris, à savoir celui délimité par la Tour Eiffel et les Invalides (donc une partie du 7<sup>ème</sup> arrondissement). Nous avons choisi de ne prendre en compte que les appartements loués entièrement par le propriétaire, et non les

chambres partagées avec le propriétaire ou avec d'autres locataires. Un autre choix a été de ne prendre en compte que des appartements ayant reçu au minimum 50 commentaires. Dans ce cas, seuls les 50 derniers commentaires déposés pour chaque appartement ont été analysés. Au total 20 appartements proposés sur Airbnb ont donc été pris en compte. Les commentaires ont été collectés en juin 2016. Nous proposons ci-dessous un récapitulatif des critères pris en compte pour sélectionner les appartements composant notre échantillon :

**Tableau 1. : Critères et modalités de sélection des appartements proposés sur Airbnb**

<b>Critères</b>	<b>Modalité du critère</b>
Nombre de commentaires déposés	Egal ou supérieur à 50
Localisation	Autour de la Tour Eiffel et des Invalides (7 <sup>ème</sup> arrondissement de Paris)
Hétérogénéité des caractéristiques	Appartements distincts en termes de superficie et d'équipement intérieur pour Airbnb
Date des commentaires déposés	Les 50 derniers commentaires pour chaque appartement

Pour analyser les commentaires déposés sur le site d'Airbnb nous avons mené une analyse de contenu. Le logiciel ayant été utilisé pour mener cette analyse est Nvivo. Pour le codage nous avons suivi la procédure suggérée par Miles et Huberman (1994). Dans un premier temps les thèmes ont été identifiés sans grille pré-établie mais en ayant conscience des résultats des travaux antérieurs. Chaque commentaire était lu par deux codeurs qui affectaient des parties à des thèmes. La partie rattachée à un thème pouvait être quelques mots, des phrases ou des paragraphes. Les codeurs, lorsque leurs opinions divergeaient, étaient amenés à discuter pour établir un consensus. Les thèmes par la suite ont été regroupés dans des thèmes de niveau supérieur.

## 3. Résultats

Concernant les résultats à ce stade, il ressort que très peu des thèmes ayant émergé ont un réel lien avec le développement durable. Les thèmes dominants sont la localisation, la propreté et le degré de correspondance entre l'appartement réel et l'annonce. L'interaction entre le propriétaire et le touriste semble être la seule dimension réellement présente et se rapportant au tourisme durable. Dans cette interaction sont notamment mis en avant la capacité de l'hébergeur à répondre aux demandes du voyageur et à bien l'informer. L'aspect de « découverte » de la culture locale au-travers de cette interaction ressort très peu. Une explication pourrait être liée au fait que de nombreux touristes ayant déposé des commentaires ont certainement dans le passé déjà effectué un séjour à Paris, et ont donc une connaissance minimale de la culture locale. En cela le propriétaire aura un rôle plus que limité quant à la découverte par le touriste d'autres éléments propres à la culture locale. Un autre point à souligner est que dans certains cas le propriétaire n'est pas présent lors de la remise des clefs au touriste. Les clefs peuvent être ainsi remises par le représentant d'une entreprise tierce en charge de gérer l'appartement en l'absence du propriétaire, ou elles peuvent être rendues accessibles pour le touriste en les déposant dans un endroit spécifique comme par exemple la boîte aux lettres. De cette manière les échanges entre l'hôte et le touriste peuvent être très limités. De plus, des informations délivrées par le propriétaire et qui seraient plus spécifiquement liées à des comportements « durables » (informations sur le tri des déchets, sur la proximité de stations de Vélib, sur la nécessité de limiter la consommation d'énergie et d'eau...) ne sont pas réellement mentionnées.

Nos résultats semblent donc confirmer dans une certaine mesure ceux de Tussyadiah (2015), qui ont noté que les motivations des touristes à choisir ce mode d'hébergement ne sont pas réellement liées au tourisme durable, a identifié les motivations et freins des voyageurs à s'engager dans cette forme d'hébergement. Les motivations majeures sont les bénéfices économiques et les aspects sociaux. Les freins concernent le manque de confiance, la faible efficacité de la technologie et des bénéfices économiques réduits.

#### **4. Discussion des résultats**

Ainsi, la sensibilité au développement durable semble être très peu présente dans les commentaires déposés sur le site d'Airbnb. Plusieurs éléments peuvent être avancés pour expliquer ce résultat. Le premier est que les indicateurs que les voyageurs doivent évaluer dans un premier temps sur une échelle, avant de déposer leurs commentaires de manière « libre », ne sont pas orientés vers le développement durable. Ainsi le voyageur n'est pas, au moment de livrer son appréciation, amené à revenir sur son expérience à la lumière du

développement durable. Une autre explication peut être liée au fait que, dans la plupart des annonces, les caractéristiques mises en avant par les propriétaires pour décrire leur logement n'ont pas de lien avec le développement durable. Ainsi, par rapport au thème très présent dans les commentaires de l'adéquation entre l'appartement et l'annonce, les caractéristiques mises en avant sont éloignées du développement durable. Concernant la localisation, qui est un thème central des commentaires, elle est généralement caractérisée en termes de proximité avec les attraits touristiques. Si la proximité des transports est également mise en avant, c'est moins par rapport à leur caractère « écologique » que par la facilité d'accès qu'ils offrent. Au niveau managérial, un apport de cette étude est que les responsables marketing des entreprises spécialisées dans la location saisonnière, s'ils souhaitent réellement que cette forme d'hébergement constitue un véritable vecteur du tourisme durable et contribue à renforcer la sensibilité des touristes à ce domaine, devraient certainement davantage leur plateforme de réservation autour de dimensions spécifiquement durables. L'engagement d'un acteur dans le développement durable renvoie en effet en partie à sa capacité à sensibiliser les utilisateurs à cette dimension, ce que semble faire insuffisamment Airbnb actuellement. Il est ainsi difficile sur le site de réserver un logement en fonction de critères spécifiquement liés au tourisme durable, une telle possibilité pouvant pourtant non seulement davantage satisfaire les touristes déjà sensibilisés à cette dimension, mais aussi contribuer à développer cette sensibilité

#### **5. Apports, limites et perspectives**

Cette étude constitue une première contribution à la prise en compte du développement durable dans les perceptions des touristes de la location saisonnière. En effet, alors que plusieurs travaux se sont intéressés à la place développement durable dans les perceptions des touristes de différents secteurs d'activité, et plus particulièrement de l'hôtellerie, le secteur de la location saisonnière, pourtant en forte croissance et souvent de manière implicite considéré comme durable, avait jusqu'à présent été peu analysé dans cette perspective. Notre proposition était que, dans le cas d'Airbnb, dans les commentaires déposés par les touristes émergeraient des dimensions relatives au développement durable. Or les résultats laissent apparaître que les touristes ayant opté pour ce mode d'hébergement évaluent leur séjour en mobilisant des critères éloignés du développement durable.

Il convient néanmoins de souligner que notre étude comporte plusieurs limites, notamment au niveau méthodologique, qui ouvrent des perspectives de recherche. La première est que nous n'avons pas pris en compte, dans notre échantillon de commentaires analysés, la nationalité des touristes ou de manière plus générale leur profil sociodémographique. Or nous pouvons

supposer que les touristes provenant de pays fortement engagés dans le développement durable, ou dans lesquels la conscience écologique serait davantage développée, sont plus sensibles au caractère durable de leur hébergement. Il serait ainsi intéressant par la suite de comparer les perceptions de touristes de différentes nationalités de leur séjour dans une location saisonnière. Il est également envisageable que dans les pays plus engagés dans le développement durable les hôtes mettent davantage en avant dans le descriptif de leurs annonces de logement ses dimensions durables, ce qui en retour influencera les perceptions des touristes de leurs séjours. Une étude ultérieure pourrait ainsi prendre en compte des logements situés dans des pays ayant des degrés d'engagement durable distincts, pour ensuite mener des comparaisons au niveau des perceptions des touristes de leurs séjours en location saisonnière. Une autre limite de notre étude est que les touristes, au niveau de leurs commentaires libres, ont pu être influencés par les critères d'évaluation imposés qu'ils doivent dans un premier temps compléter, ces critères n'étant pas en lien direct avec le développement durable. Une manière de contourner ce biais serait dès lors de mener des entretiens avec des touristes venant d'utiliser un logement Airbnb, sans introduire dans la discussion des critères d'évaluation pré-définis. Une limite supplémentaire est liée au fait que n'est pas pris en compte dans notre analyse des commentaires le fait que le touriste se soit déjà rendu dans la destination ou non. Or il semble certain que l'aspect de découverte de la culture locale au-travers de l'interaction avec l'hôte sera plus accentué dans le cas d'un touriste visant la destination pour la première fois.

### **Bibliographie**

- Andriotis K. et Agiomirgianakis G., 2014, Market escape through exchange : home swap as a form of non-commercial hospitality, *Current Issues in Tourism*, 17:7, 576-591.
- Botsman R. et Rogers R., 2011, *What's mine is yours : the rise of collaborative consumption*, London, Collins.
- Chen J.S., 2015, Tourism stakeholders attitudes toward sustainable development: A case in the Arctic, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 225-230.
- Cohen B. & Pablo Munoz P., Sharing cities and sustainable consumption and production: towards an integrated framework, *Journal of Cleaner Production*, 1-11.
- Daunoriene A., Drakšaitė A., Snieškac V., Valodkien G., 2015, *Evaluating Sustainability of Sharing Economy Business Models*, 20th International Scientific Conference Economics and Management, ICEM-2015.
- Ferrary N., 2015, Les nouvelles formes de tourisme collaboratif : une demande en pleine expansion, *Annales des Mines - Réalités industrielles*, 3, 50-53.
- Firth T. & Hing N., 1999, Backpacker hostels and their guests: attitudes and behaviours relating to sustainable tourism, *Tourism Management*, 20, 251-254.
- Grit A. et Lynch P., 2012, An analysis of the development of home exchange organizations, *Research in Hospitality Management*, 1 : 1, 19-24.
- Heo C.Y., 2016, Sharing economy and prospects in tourism research, *Annals of Tourism Research*.
- Jaeger-Erben M., Rückert-John J. & Scheafer M., 2015, Sustainable consumption through social innovation: a typology of innovations for sustainable consumption practices, *Journal of Cleaner Production*, 108, 784-798.
- Martin C.J., Upham P. & Budd L., 2015, Commercial orientation in grassroots social innovation: Insights from the sharing economy, *Ecological Economics*, 118, 240-251.
- Martin J. C., 2014, The sharing economy: A pathway to sustainability or a nightmarish form, *Tourism Management*, 44, 101-107.
- Nica E. & Potcovaru A.M., 2015, The social sustainability of the sharing economy, *Economics, Management, and Financial Markets*, 10:4, 69-75.
- Packer J., Ballantyne R. & Hugues K., 2014, Chinese and Australian tourists' attitudes to nature, animals and environmental issues: Implications for the design of nature-based tourism experiences, *Tourism Management*, 44, 101-107.
- Priskin J. et Sprakel J., 2008, Couchsurfing » à la recherche d'une expérience touristique authentique, *Teoros*, 27 : 1, 68-71.
- Pultar E. & Raubal M., 2009, *A case for space: physical and virtual location requirements for internet-based social networks*, Proceedings of the 2009 International Workshop on Location Based Social Networks.
- Rosen D., Roy Lafontaine P. et Hendrickson B., 2011, CouchSurfing : Belonging and trust in a globally cooperative online social network, *New Media & Society*, 13 : 6, 981-998.
- Richardson L., 2015, Performing the sharing economy, *Geoforum*, 67, 121-129.
- Shaheen S.A., Chan N.D., Gaynor T., 2016, Casual carpooling in the San Francisco Bay Area: Understanding user characteristics, behaviors, and motivations, *Transport Policy*.
- Tussyadiah I.P., 2015, *An Exploratory Study on Drivers and Deterrents of Collaborative Consumption in Travel*, Enter Conference.
- Xu F. & Fox D., 2014, Modelling attitudes to nature, tourism and sustainable development in national parks: A survey of visitors in China and the UK, *Tourism Management*, 45, 142-158.

Zervas G., Proserpio D. et Byers J.W., 2014, *The rise of the sharing economy: Estimating the impact of Airbnb on the hotel industry*, Boston University School of Management Research Papers Series, 2013-6.