

janvier 2023

Consommer, travailler, se divertir à domicile... Quels effets sur les territoires ?

POURQUOI ÉTUDIER LA VILLE À DOMICILE ?

L'étude sur la ville à domicile résulte d'une démarche d'observation des modes de vie et des usages (Mod/Us) des habitants de l'aire métropolitaine de Toulouse. Elle vise à identifier les tendances lourdes et les signaux faibles qui composeront nos modes de vie et guideront les dynamiques territoriales de demain.

Privilégiant une approche qualitative, l'étude engagée par l'AUAT a été motivée par le constat d'une plus grande variété de pratiques depuis le domicile (travailler, consommer,

sociabiliser, se divertir, consulter un médecin...).
Cette évolution des modes de vie à domicile interroge les territoires, en particulier les équipements, les espaces publics et privés jusque-là utilisés pour ces pratiques.
Elle amène à réfléchir au rapport que l'habitant

noue avec son territoire de proximité, dès

lors qu'il passerait plus de temps à domicile.

Gaëtan Cognard, conseiller métropolitain, Élu référent de la démarche Mod/Us de l'AUAT



Été 2021

Entretiens avec des universitaires pour préciser le questionnement de l'étude Séverine Bonnin-Oliveira, maître de conférences, laboratoire LIEU, souligne les impacts de la ville à domicile sur l'utilisation des logements



L'enseignant-chercheur Mélanie Gambino évoque le risque d'accroissement des inégalités sociales du fait de la domiciliation des pratiques







Lauren Baceiredo, docteur en aménagement et urbanisme, évoque les impacts de l'implantation des tiers-lieux sur les territoires urbains



Automne 2021 à printemps 2022

Entretiens semi-directifs avec des habitants pour les interroger sur leurs pratiques de ville à domicile et leur rapport à leur domicile, au territoire de proximité comme à leurs lieux de vie du quotidien. La majorité des entretiens ont aussi été l'occasion de réaliser des exercices de cartes mentales et des photographies sur leurs pratiques à domicile et leur environnement urbain de proximité.

Ces témoignages représentent le socle des résultats de l'étude. Ils ont alimenté deux précédentes publications thématiques « Consommer à domicile » (avril 2022) et « Travailler à domicile » (septembre 2022). Ces éditions ont également été enrichies par des entretiens auprès de professionnels (commerçants, aménageurs...).







Une publication conclusive sur les grands enseignements de l'étude

Ce dernier opus de l'étude « ville à domicile » a vocation à tirer et valoriser les grands enseignements de cette enquête désormais terminée. Il présente :

- quatre profils d'habitants décrivant des rapports différenciés à la ville à domicile;
- les impacts possibles de la domiciliation des pratiques sur le territoire :
- des recommandations pour les politiques publiques.

LES 4 PROFILS D'HABITANTS DE LA VILLE À DOMICILE

L'analyse des entretiens permet d'identifier différents rapports à la ville à domicile, entendue comme la réalisation au domicile d'activités que l'on fait usuellement en ville. Ces relations à la ville à domicile ont été approchées par les manières d'habiter, de travailler, de consommer et de se divertir des personnes enquêtées. Quatre degrés d'engagement sont ici présentés à travers quatre profils d'habitants : les rétifs, les modérés, les éclectiques et les adeptes. Les pratiques de chacun de ces profils questionnent à plusieurs niveaux les usages du territoire et de ses différents lieux.

42 personnes interrogées



ÂGE
personnes entre
18 et 82 ans
41 ans
de moyenne d'âge



LIEU DE RÉSIDENCE

Quartiers toulousainsSaint-Cyprien, Patte d'Oie,
Saint-Agne, Bourrassol,
Saint-Martin-du-Touch,

Arènes Romaines

Communes de 1ère
et 2ème couronne

Colomiers, Pibrac, Lasserre-Pradère

Petites et moyennes villes plus éloignées de la métropole L'Isle-Jourdain, Auch



ÉQUIPEMENT

Matériel informatique ou smartphone

autonomie dans les démarches en ligne



CATÉGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES

- 8 retraités
- 2 en recherche d'emploi
- 1 femme au foyer
- 8 professions intermédiaires
- 5 étudiants
- 1 employé
- 1 artisan
- 12 cadres et professions intellectuelles supérieures

Les rétifs



4 personnes sur 42





ÂGE

53 à 82 ans



LIEU DE RÉSIDENCE

- 1 centre-ville de Toulouse
- **3** communes de 2^{ème} couronne



CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

- 2 retraités
- 1 profession intermédiaire
- 1 cadre et profession intellectuelle supérieure

Avec une moyenne d'âge de 67 ans, les rétifs sont des personnes dont les pratiques ont peu évolué en lien avec la ville à domicile et la numérisation des pratiques d'achat, de travail, de divertissement ou de loisir. Tous équipés d'ordinateurs et de smartphones, les rétifs sont compétents dans l'usage des outils informatiques et sont capables de réaliser des achats sur internet. Si les personnes de ce groupe habitent des territoires variés (pavillonnaire, quartiers péricentraux denses ou le centre-ville de Toulouse) et utilisent des modes de déplacements différents (voiture, vélo et transports en commun), en lien avec la typologie urbaine dans laquelle elles résident, elles partagent en revanche un même usage du numérique dans leurs pratiques.

En termes d'achats, les rétifs n'ont pas recours au e-commerce. Ils réalisent exclusivement les achats en magasin, que ce soit dans des supermarchés, des zones commerciales, les marchés de plein vent ou les commerces de quartiers (boucherie, fromagerie, etc.). Ces pratiques vont de pair avec un discours critique à l'encontre des plateformes de commerce en ligne, de valorisation des commerces de proximité et de défense du maintien des commerces en ville. Les pratiques de consommation de ces enquêtés, peu nombreux au sein du panel, semblent également minoritaires puisque selon le rapport annuel de la Fevad (Fédération e-commerce et vente à distance) sur l'état du e-commerce, 41,8 millions de Français ont acheté sur internet en 2021, soit 80 % des internautes.

C'est par ailleurs dans ce groupe que l'on observe un usage très faible d'internet pour les loisirs et les divertissements. En effet, leurs pratiques de temps libre comprennent le jardinage, la cuisine, la lecture ou des activités manuelles comme la couture et le bricolage. En outre, ils privilégient les supports de divertissement traditionnels comme la télévision plutôt que les plateformes de vidéos à la demande. Pourtant, au sein de ce groupe, le télétravail est pratiqué et relativement apprécié par les enquêtés qui ne sont pas à la retraite. Ce n'est donc pas un rejet de la ville à domicile dans son ensemble que les enquêtés opèrent, mais un rejet de l'hyperconnexion qui s'opposerait aux ancrages locaux qu'eux valorisent.

Les modérés



9 personnes sur 42





ÂGE

23 à 68 ans



LIEU DE RÉSIDENCE

- 3 centre-ville de Toulouse
- **2** faubourgs
- 2 quartiers récents denses
- 1 commune de 2^{ème} couronne
- 1 ville moyenne hors métropole



CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

- 3 retraités
- 2 en recherche d'emploi
- 1 profession intermédiaire
- 3 cadres et professions intellectuelles supérieures

Avec une moyenne d'âge de 44 ans, les modérés se caractérisent par une pratique du télétravail relativement rare et des achats en ligne occasionnels, pour des produits spécifiques. Comme les rétifs, les modérés habitent des territoires variés (centre-ville, pavillonnaire, quartiers péricentraux denses et anciens) et ont des modes de déplacement multiples, en lien avec leur lieu de vie.

Les pratiques d'achat en ligne des modérés sont plutôt représentatives de celles des consommateurs français : leurs achats en ligne concernent majoritairement des produits culturels ou d'habillement et de seconde main. Cette pratique se développe puisque selon la dernière étude de la Fevad. 50 % des e-acheteurs ont acheté en 2021 des produits reconditionnés ou de seconde main. Ainsi, l'achat sur internet offre l'opportunité de trouver des objets ou biens de consommation auxquels ils auraient eu difficilement accès autrement. Les modérés réalisent leurs achats de grande consommation, soit en supermarché, soit dans les marchés de plein vent, soit dans des boutiques spécialisées dans les produits biologiques ou dans des commerces de proximité. Ils ont peu recours au Drive et expliquent préférer choisir leurs produits alimentaires.

Comme les rétifs, les modérés ont peu de pratiques de loisirs tournées vers du contenu numérique. Ils sont engagés dans des activités sportives, manuelles (couture, dessin, peinture), la cuisine ou la lecture.

La ville à domicile est donc peu pratiquée par ce groupe ou alors pour des produits de consommation très ciblés. Ils n'ont jamais recours aux grandes plateformes de ventes en ligne. L'e-commerce leur offre l'opportunité d'accéder à des biens très spécifiques plus facilement, en particulier des produits de seconde main.

Les éclectiques



17 personnes sur 42





ÂGE **18 à 81 ans**



LIEU DE RÉSIDENCE

- 6 centre-ville de Toulouse
- 2 quartiers récents denses
- 3 communes de 1ère couronne
- 5 communes de 2^{ème} couronne
- 1 petite ville



CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

- 3 retraités
- 5 étudiants
- 1 mère au foyer
- 1 employé
- 1 artisan
- 4 professions intermédiaires
- 2 cadres et professions intellectuelles supérieures

Avec une moyenne d'âge de 35 ans, les éclectiques pratiquent la ville à domicile principalement dans ses dimensions de consommation et pour une partie dans leurs activités de loisirs. En revanche, ils font peu de télétravail soit parce que leur métier ne le permet pas soit parce qu'ils n'apprécient pas ce mode de travail. Ce groupe est majoritaire au sein du panel et leurs pratiques sont celles qui se rapprochent le plus de la population française : déplacements majoritairement en voiture, achats sur internet et pratique du télétravail minoritaire.

Leurs achats sont pour partie réalisés via les outils numériques, que ce soit pour les produits alimentaires, les vêtements et produits culturels et domestiques. La moitié des éclectiques ont recours au Drive plus ou moins régulièrement pour acheter des produits de grande consommation, comme 32 % des Français en 2021¹. L'autre moitié se rend en supermarché ou dans les commerces de proximité et marchés de plein vent pour réaliser leurs achats du quotidien. Une partie des éclectiques est consommatrice de repas livrés au domicile, en particulier celles et ceux qui habitent un secteur intégré au périmètre d'intervention des plateformes de livraison de repas. Ce service est envisagé comme un moyen rapide et peu contraignant d'avoir un repas prêt, comme peuvent l'être les plats préparés. En France en 2021, 42 % des internautes ont utilisé des services de livraison de repas à domicile en ligne. Parmi les utilisateurs de ces services, une personne sur cing a commandé au moins une fois par semaine en 2021 en France². La majorité des éclectiques réalisent régulièrement des achats en ligne pour des produits culturels, des vêtements ou des produits de la maison.

Néanmoins, les éclectiques ne multiplient pas ces trois pratiques : recours au Drive, livraison de repas et achat de produits en ligne. Ils pratiquent régulièrement l'une des trois, mais ne les pratiquent pas toutes. Ce qui les différencie des adeptes, la catégorie suivante. Les éclectiques sont nombreux à avoir des pratiques de loisirs tournées vers le numérique. Ils sont très souvent abonnés aux plateformes de vidéo en ligne (voire à plusieurs) et sont des grands consommateurs de séries ou films. Si une partie est adepte du cinéma, la majorité ne s'y rend jamais et préfère visionner du contenu au domicile.

^{1.} https://www.republik-retail.fr.

^{2.} Selon le rapport de la Fevad sur le e-commerce en 2021.

Les adeptes

Les individus appartenant à ce groupe, avec une moyenne d'âge de 36 ans, se distinguent surtout par une pratique très supérieure et dans toutes ses dimensions de la ville à domicile. Exclusivement Toulousains, les individus de ce groupe habitent le centre-ville ou les quartiers péricentraux. Télétravailleurs réguliers voire exclusifs, les adeptes ont pour la plupart un logement adapté à leur pratique du télétravail en ayant une pièce dédiée ou un espace aménagé à cet effet. Cela a conditionné leur choix de logement, l'organisation de celui-ci ou l'usage des pièces pour le reste de la famille.



12 personnes sur 42





AGE

23 à 58 ans



LIEU DE RÉSIDENCE

- 6 centre-ville de Toulouse
- 3 faubourgs
- 3 quartiers récents denses



CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

2 professions intermédiaires

10 cadres et professions intellectuelles supérieures

En plus de télétravailler de manière régulière, les adeptes réalisent régulièrement leurs achats de grande consommation en Drive et achètent régulièrement sur internet des vêtements, des produits de loisirs ou d'entretien de la maison. L'achat sur internet est associé à un gain de temps et à la possibilité de limiter des activités et déplacements contraints. Toutefois, cette pratique n'est pas exclusive : les adeptes sont également des consommateurs de produits locaux, en particulier les fruits et les légumes, achetés dans les commerces de proximité ou dans les marchés. Pour ce type d'achat, ils se déplacent essentiellement à pied ou à vélo.

Chez les adeptes, le télétravail a un impact sur l'organisation du domicile, mais aussi sur l'organisation du quotidien et notamment les pratiques de consommation et le travail domestique. Travailler depuis chez soi permet aux adeptes de conjuguer présence au domicile et réception des courses livrées et entretien du domicile. Ce sont en particulier les femmes, qui consacrent plus de temps à la sphère domestique qui apprécient la manière dont le télétravail leur permet de conjuguer plus facilement temps de travail et temps domestique.

Du fait des lieux où ils habitent, les adeptes bénéficient d'une offre de livraison à domicile plus étendue que ceux qui habitent d'autres types d'espaces. Ils sont donc plus consommateurs de ce type d'offre et de service. En termes de loisirs, les adeptes sont proches des éclectiques : ils sont de grands consommateurs des plateformes de streaming et des activités de loisirs menées au domicile. Ils continuent à se rendre néanmoins dans les cinémas, mais de manière moins fréquente.

La ville à domicile est vécue par les adeptes comme un outils d'organisation et de maîtrise du temps. Elle leur donne le sentiment de mieux le gérer et de pouvoir compacter leurs activités contraintes en journée et ainsi de disposer de plus de temps libre les soirs et weekend. Dès lors que l'expérience du déplacement pour le travail, les achats ou certains loisirs n'est pas appréciée, parce que vécue comme stressante, chronophage ou pénible, les adeptes s'en dispensent en réalisant leurs activités au domicile. Vivre en ville leur permet d'avoir un accès plus aisé à certains services de livraison à domicile (comme les repas) et les amène également à être plus consommateur de ce type de service, pour les courses notamment.

^{3.} https://www.insee.fr/fr/statistiques/1303232?sommaire=1303240.

L'ÂGE COMME ÉLÉMENT DISCRIMINANT DANS LE RAPPORT À LA VILLE À DOMICILE

L'âge est le facteur le plus discriminant dans le rapport à la ville à domicile de ces 4 groupes, en particulier pour les pratiques de consommation et de loisirs au domicile. Selon la Fevad, 71,6 % des internautes de 65 ans et plus ont réalisé des achats sur internet en 2021. C'était le cas de 91,7 % des internautes ayant entre 25 et 34 ans. De même, en France comme au sein de notre panel, les consommateurs de services de vidéo à la demande sont en moyenne plus jeunes que les internautes (33 ans contre 43 ans), selon une étude de Médiamétrie en 2019 ⁴.

Bien que l'on observe chez les adeptes une utilisation générale plus faible de la voiture et un usage plus important du vélo ou des transports en commun par rapport aux autres profils, les modes de déplacements ne déterminent pas les rapports à la ville à domicile.

4. https://www.mediametrie.fr/fr/barometre-de-la-svod-2019.

Les modes de déplacements que privilégient les personnes interrogées sont en partie corrélés au lieu d'habitation. Ce dernier influence l'accès à des infrastructures de transports notamment collectifs ou la proximité à des commerces et services accessibles facilement à pied ou à vélo. Néanmoins, au sein du panel, on observe des modes de déplacements différents pour des personnes résidant dans le même type d'espace. Le lieu d'habitation n'est donc pas un facteur discriminant, à l'exception des adeptes pour lesquels la vie en ville permet d'accéder à une offre de livraison à domicile plus étendue que ceux qui habitent d'autres types d'espaces et sont donc, de fait, plus consommateurs de ce type d'offre et de service.

Enfin, le type de logement et l'accès à un espace extérieur (jardin, balcon, jardin collectif) n'influencent pas le rapport à la ville à domicile des personnes rencontrées.



LA VILLE À DOMICILE FAVORISE-T-ELLE UNE VIE DE QUARTIER ?

Cette étude a permis d'interroger les possibles impacts de la domiciliation des pratiques sur le rapport que les habitants nouaient à leur territoire de proximité.

Un exercice de carte mentale proposé aux individus interrogés, les a conduit à tracer le périmètre de leur quartier vécu selon leur propre perception.

Ces tracés à la main ont ensuite été géoréférencés sur un logiciel SIG. L'approche qualitative de cet exercice a permis de révéler les représentations différenciées des périmètres vécus des participants et de mettre en évidence, à travers leur discours, des critères très personnels de ce qui fait le « quartier vécu ».



Des périmètres resserrés

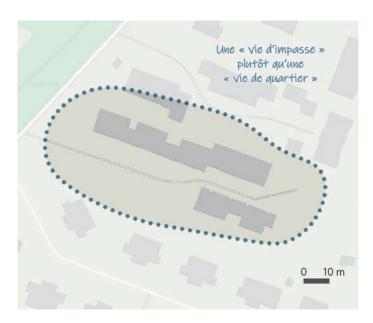
10 participants (28 % du panel)

se sont prêtés au jeu de tracer le contour de leur quartier vécu et ont dessiné des périmètres resserrés autour de leur domicile.

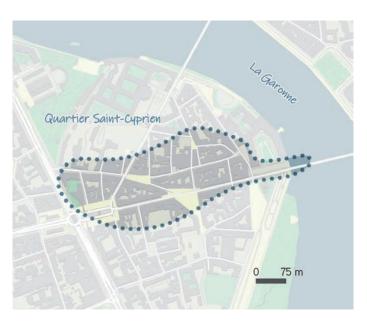
La majorité d'entre eux habitent dans des zones résidentielles dépourvues d'équipement de proximité, et ont donc peu de pratiques de leur territoire d'immédiate proximité. Beaucoup ont d'ailleurs souligné qu'ils ne se reconnaissaient pas dans le terme de quartier, mais préféraient parler d'impasse, de lotissement ou de voisinage. La représentation du « quartier vécu » est ici associée au paysage familier, du quotidien proche du logement. Un habitant a même tracé le périmètre uniquement autour de son logement (Saint-Martin-du-Touch, nouvelle ZAC).

Dans ce panel, un habitant bénéficie toutefois de commerces et services de proximité celui-ci vivant en plein cœur du quartier Saint-Cyprien à Toulouse. Ici, la représentation étroite du quartier, étroite s'explique par une hyper proximité des pratiques quotidiennes autour du logement (bar, boulangerie, épicerie...) dans la rue même ou celles adjacentes.

À l'exception de cet habitant, tout le panel concerné par un périmètre vécu resserré utilise la voiture comme principal moyen de transport, avec un usage quasi quotidien, et une minorité d'habitants concernés sont télétravailleurs. Outre la question des commerces et services de proximité, une faible fréquentation du logement au quotidien peut aussi expliquer une pratique réduite du territoire de proximité. Le tracé de périmètres resserrés concerne majoritairement des rétifs, en moindre mesure des modérés et des éclectiques. Les adeptes sont peu représentés dans ces tracés.



Une habitante de Pibrac a tracé le périmètre de son quartier vécu autour de sa rue, ou plutôt de son impasse. Elle y connaît des voisins et discute régulièrement avec eux.



Bénéficiant de commerces et de services en très grande proximité, un habitant du quartier Saint-Cyprien à Toulouse réalise dans ce périmètre vécu resserré l'essentiel de ses pratiques quotidiennes.

Des périmètres intermédiaires

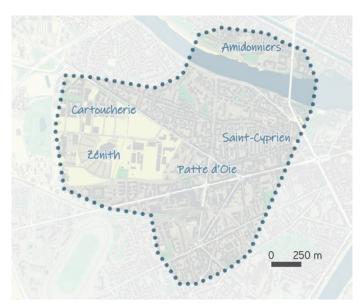
8 participants (22 % du panel)

ont tracé des périmètres intermédiaires qui s'éloignent progressivement du logement ou de l'îlot pour inclure des espaces plus éloignés et dépassant parfois les frontières administratives des quartiers municipaux.

Les explications de ces tracés partagées à travers les discours des participants révèlent l'importance des pratiques ordinaires et usuelles dans la représentation du quartier vécu. Ces périmètres sont aussi révélateurs de ruptures physiques (Garonne, rocade...) et de barrières mentales (comme nous l'indique par exemple un habitant de Saint-Martin-du-Touch qui n'a délibérément pas inclus le Touch à son périmètre, pourtant très proche de son logement, en raison de son accès qu'il juge difficile et qui compromet sa pratique). Ce sont principalement les équipements commerciaux qui vont servir de balises pour tracer le périmètre.

Dans une moindre mesure, les espaces verts et de nature sont aussi des éléments repères du territoire vécu, et pour le cas de Toulouse, ce sont les espaces publics ou les éléments patrimoniaux qui font office de repères spatiaux pour les habitants (Hôpital La Grave, Place de l'Estrapade...). Dans les cas columérains ou pibracais, les personnes interrogées ont préféré mettre en avant des équipements sportifs (stade de foot, cimetière, espace ouvert...) ou l'identité du « quartier » vis-à-vis de son histoire et l'animation portée par une vie associative de voisinage.

Le tracé de périmètres intermédiaires concerne aucun rétif, une partie des modérés et des éclectiques et assez peu d'adeptes.



Pour cette habitante du quartier Bourrassol à Toulouse, le périmètre du quartier vécu est très élargi, et dépasse même les limites administratives des quartiers. Elle l'explique principalement par la pratique de la marche depuis qu'elle télétravaille, ce qui l'amène à parcourir de nombreux kilomètres et quartiers au quotidien.

Des périmètres élargis

18 participants (50 % du panel)

ont dessiné des périmètres de quartier vécu élargis autour de leur domicile.

Leurs discours durant l'exercice montrent que ces périmètres se construisent à partir des habitudes quotidiennes : les commerces où l'on se rend pour faire les courses, les parcs où l'on aime flâner, les équipements de santé ou de culture où l'on se rend à l'occasion, les éléments de patrimoine, mais aussi les équipements de transports réguliers (station de tram ou de métro notamment) etc.

Dans ces périmètres, on dépasse généralement les frontières institutionnelles, voire même quelques ruptures « naturelles » comme la Garonne dès lors que certains équipements sportifs ou de loisirs sont régulièrement fréquentés de l'autre côté et sont considérées comme une extension du quartier. Sur le cas toulousain, le périmètre le plus élargi est celui d'une habitante profitant de l'instauration du télétravail depuis 2020 dans son travail, pour marcher tous les

jours deux heures durant la pause méridienne. Pour une habitante, la définition du quartier vécu se fait selon deux niveaux : celui du quotidien est plus centré autour des pratiques utilitaires (courses, école, services de proximité...) tandis que celui du temps libre (qu'elle retiendra finalement) est plus élargi puisqu'il comprend espaces publics, lieux culturels et de loisirs plus dispersés sur le territoire.

Finalement, ce panel est principalement constitué de personnes étant beaucoup à domicile, du fait d'une pratique régulière du télétravail, ou d'une absence d'activité professionnelle (inactifs ou retraités). Si la présence dans l'environnement proche d'équipements est le premier paramètre de construction du territoire vécu dans les représentations des participants, il semble toutefois y avoir un lien entre une forte occupation du logement et une représentation du quartier élargi, qui suppose une pratique facilitée et plus régulière du territoire de proximité. Le tracé de périmètres élargis concerne peu de rétifs, de nombreux modérés et d'éclectiques, mais ce sont surtout les adeptes qui ont tracé des contours étendus de leur quartier vécu.



Une habitante du quartier des Ramassiers à Colomiers a choisi d'inclure dans son périmètre de quartier vécu une partie de la coulée verte du quartier, ainsi que l'allée principale qui mène au supermarché où elle fait régulièrement ses courses.



Pour cet habitant de Pibrac, son quartier, c'est l'ensemble du lotissement qu'il habite, dont il connaît l'histoire et les habitants, et où il participe aux différentes animations qui s'y organisent.

LES ENJEUX DE LA VILLE À DOMICILE POUR LES TERRITOIRES

Les impacts de la ville à domicile sur l'organisation territoriale et la fréquentation de certains lieux sont difficiles à mesurer. Pour l'heure, il s'agit surtout de partir des tendances actuelles, ou de leurs prémices perceptibles à travers le témoignage des habitants. Quelques pistes d'action sont proposées.

raditionnel lieu d'épanouissement de la vie personnelle, le logement peut faire office tout à la fois de bureau, de salle de réunion, de supermarché ou encore de salle de sport avec la ville à domicile. Du déplacement ponctuel de meubles pour une séance sportive à domicile, à la conversion d'usages de pièces, voire à la création d'annexes pour accueillir un bureau permettant le télétravail, le degré d'adaptation à la domiciliation des pratiques est relativement large. Pour la majorité des personnes interrogées, il s'agit surtout de rajout de mobiliers ou de fonctions à une pièce existante. Là encore, les conditions pour que la cohabitation d'usages désormais multiples au domicile se passe sereinement dépendent de nombreuses conditions attenantes au logement (taille, modularité taux d'occupation...) et à la situation sociale et familiale de la personne (ressources économiques et présence d'enfants).

Pour les adeptes notamment, la ville à domicile, et en particulier l'adoption du télétravail, a provoqué des bouleversements dans la manière de projeter son logement et son lieu de vie. Dans leur témoignage sur leurs choix résidentiels à venir ou idéal, certains d'entre eux placent en condition prioritaire, la possibilité de disposer d'un bureau et/ou d'un espace extérieur. Si le deuxième critère n'est pas forcément directement lié à la ville à domicile, on peut émettre l'hypothèse qu'elle joue un rôle dans les attentes des ménages quant à leurs critères d'habitabilité et de confort de logement.

Pour les logements

Réorganiser
le domicile?

Des nouveaux choix
résidentiels?

Quelle séparation
vie pro / vie perso?

Si à la sortie de la crise sanitaire les discours misaient sur la généralisation du travail à distance pour quitter les métropoles au profit de communes plus éloignées des nuisances urbaines, en réalité ces phénomènes demeurent dans des proportions faibles, comme a pu le démontrer le programme POPSU Exode urbain. En effet, peu de personnes passent à l'acte en changeant de logement voire de lieu de vie, en revanche, les critères de choix résidentiels semblent avoir évolué depuis que la ville à domicile facilite l'accès à des biens, des services et des activités depuis chez soi.

« Quand on a déménagé on voulait une pièce en plus aussi, pour avoir un bureau. »

Francesco, 40 ans, ingénieur, habitant de Saint-Cyprien, Toulouse.

Pour les lieux de consommation

Quels achats depuis chez soi?
Quels impacts sur les zones commerciales?

es pratiques de consommation des rétifs comme des modérés, engendrent peu d'impacts sur les lieux de consommation, dans la mesure où tout ou une grande partie de leurs achats restent réalisés en magasin. En revanche, les éclectiques comme les adeptes, avec leur recours au Drive et/ou à la livraison de repas et de produits interrogent. La pratique des lieux de consommation traditionnels n'est plus, en théorie, obligatoire pour la grande majorité des biens, en ville certainement, mais aussi en territoire périurbain et rural ⁵. Ceci est moins vrai avec la livraison de repas qui, pour le moment, reste

majorite des biens, en ville certainement, mais aussi en territoire périurbain et rural ⁵. Ceci est moins vrai avec la livraison de repas qui, pour le moment, reste une offre uniquement urbaine. Pour autant, bien que le Drive ou la livraison soient des alternatives à la visite sur place, il est rare que leur pratique devienne absolue. Dans la quasi-totalité des cas observés, les consommateurs combinent achats via Internet et en présentiel selon plusieurs variables (disponibilité dans les magasins alentours, facilité d'accessibilité, besoin ou pas d'essayer le produit, prix de la livraison...).

Une autre variable essentielle qui fait encore pencher le consommateur pour le magasin physique relève de la qualité d'expérience proposée par l'environnement autour. Ainsi, beaucoup de personnes interrogées disaient se rendre régulièrement dans les boutiques de centres-villes pour le plaisir d'y flâner.

La consommation à domicile peut expliquer en partie la baisse du taux de fréquentation des centres-villes comme des centres commerciaux qui ont baissé respectivement de 38,7 % et 29,4 % entre 2013 et 2021 selon la fédération Procos. La crise sanitaire, bien que conjoncturelle, a contribué à renforcer cette tendance : en 2020, les magasins physiques ont souffert d'une baisse de 26 % de leur activité tandis que les ventes en ligne enregistraient une hausse de 11 % 6.

Quant à la livraison de repas à domicile, elle se substitue peu aux restaurants traditionnels, les deux activités ne tenant pas du même registre pour les enquêtés (voir plus loin). En revanche, elle n'est pas sans conséquence sur le tissu urbain et en particulier dans les grandes agglomérations : la multiplication des dark kitchen (de même que les dark stores) offre un exemple de réorganisation urbaine que la livraison à domicile peut provoquer. Ces restaurants virtuels se distinguent par le fait qu'ils n'accueillent aucun public, et dont l'activité est uniquement dédiée à la livraison. Ces nouveaux lieux — qui n'en sont probablement qu'à leurs prémices — sont les fruits des évolutions des modes de consommation que la ville à domicile occasionne. En découlent des enjeux de réorganisation des circuits de logistique urbaine et un besoin croissant d'entrepôts aux abords et dans les villes pour satisfaire la demande. Cela n'est pas sans provoquer des inquiétudes quant à l'animation et la vie commerciale des centres urbains de demain qui peuvent donner lieu à des mobilisations pour enrayer le phénomène, de la part de riverains, de commerçants, et parfois même de collectivités.

« J'avoue que je privilégie plus Internet, je fais presque toutes mes commandes sur Internet parce qu'il y a beaucoup plus de choix. Parfois quand on est en magasin il va manquer le livre qu'on veut, il y sera plus. Parfois, pour les vêtements j'aime bien aller en boutique pour pouvoir essayer, voir les tissus donc j'apprécie mais c'est vrai que quand il n'y a pas ma taille ou quoi je vais aller directement sur internet. »

Inès, 22 ans, étudiante, habitante de Lasserre-Pradère.

^{5.} À titre d'exemple, on compte désormais en France plus de Drive que d'hypermarchés sur l'ensemble du territoire français (source : Institut Nielsen).

^{6.} Source : Institut Français de la Mode, 2020.



omme l'achat via Internet, le télétravail est une pratique qui certes se développe, mais reste minoritaire que ce soit parmi les habitants interrogés ou l'ensemble des salariés français 7. Seule la catégorie des adeptes regroupe des télétravailleurs réguliers (au moins une fois par semaine). Or, la majorité d'entre eux continuent de se rendre sur leur lieu de travail et les télétravailleurs exclusifs le sont déjà depuis des années. Les cas représentés dans notre panel ne génèrent donc pas d'impacts directs et importants sur la pérennité d'un immobilier de bureau.

En revanche, le télétravail a contribué à l'évolution du rapport qu'entretiennent les actifs à leur lieu de travail. Il s'agit d'abord de rendre le lieu d'emploi attractif, ce qui suppose une diversité d'activités (commerces, services, loisirs...) et de formes urbaines et paysagères (parc, places...) de proximité. L'attractivité passe aussi par l'environnement interne : de nombreuses entreprises s'engagent dans des opérations de réaménagement intérieur pour rendre leurs locaux plus confortables et modulables, selon des usages différenciés. Aussi, le travail à domicile, même s'il n'est que partiel suppose des taux d'utilisation des bureaux plus faibles, qui varient aujourd'hui entre 30 et 45 % 8. Certaines entreprises peuvent alors être tentées de réduire leurs surfaces d'activités pour réduire les

coûts, et jouer sur la modularité des bureaux ou sur une organisation par roulement de salariés partageant des mêmes postes, à condition que tout le monde ne soit pas en télétravail le même jour, ce qui implique des mesures de régulation par l'employeur.

En somme, les impacts du télétravail sur l'immobilier d'entreprise sont à relativiser : aujourd'hui, on n'assiste pas à un effondrement du marché de bureau, ni à une aspiration collective de télétravail à temps complet. En revanche, le rapport au travail est profondément bouleversé et les exigences à plus de flexibilité et de diversité, tant dans les formes que dans l'organisation des temps de travail, sont montantes. L'enquête de l'IFOP pour la Fondation Jean Jaurès « Les Français, l'effort et la fatigue », publiée en septembre 2022, revient sur ces évolutions du rapport au travail, préalables à la crise sanitaire mais renforcées par celle-ci. Elles se traduisent notamment par une perte de motivation des travailleurs (37 % des répondants ont déclarés être moins motivés qu'auparavant par leur travail) et une perte de centralité du travail dans leur vie, avec seulement 24 % qui indiquent que le travail est très important dans leur vie contre 60 % en 1990.

^{7.} Selon le dernier rapport de Malakoff Humanis, 38 % des salariés en France pratiquent le télétravail, en moyenne deux jours par semaine.

^{8.} Source: Bouygues Immobilier, 2020.



après l'enquête menée auprès des habitants, il semblerait que les lieux de loisirs, fréquentés à l'occasion de temps libres, soient relativement peu impactés par la domiciliation des pratiques. Le restaurant ou les lieux d'activités spor-

tives, par exemple, demeurent des lieux appréciés pour sortir de l'ordinaire et pour leur dimension expérientielle. Dans la majorité des témoignages, les personnes se faisant livrer ne seraient pas allées au restaurant de toute façon : la possibilité de se faire livrer à domicile vient davantage se cumuler à l'offre de restauration existante qu'elle ne s'y substitue.

« En fait je pense qu'on est sur deux activités différentes : la livraison, il y a un truc un peu doudou, confort psychologique, de recevoir ces burgers fumants en bas de chez soi, alors que le restaurant il y aussi l'idée de sortir, il y a le côté sociabilités qui va avec le restaurant, c'est une activité sociale. »

Maëva, 24 ans,

chargée de concertation, habitante de Patte d'Oie, Toulouse.

En revanche, cet impact modéré de la ville à domicile est moins vrai pour les cinémas. Dans notre panel, beaucoup révèlent s'y rendre peu principalement pour des raisons de coût de la place, souvent mise en parallèle avec le prix des abonnements des plateformes de vidéo à la demande.

« L'offre elle est quand même hyper diversifiée sur Internet, donc si j'ai envie de regarder un film souvent je vais d'abord me poser la question de ce que je vais avoir chez moi, avant de me dire ce que je peux aller voir dehors. Il y a le prix aussi, le cinéma ça devient cher, mon abonnement au mois à Netflix me coûte moins cher qu'une séance de cinéma. »

Laurie, 25 ans,

urbaniste, habitante de Bourrassol, Toulouse.

Cette tendance serait renforcée par ce que l'IFOP et la Fondation Jean Jaurès ont choisi d'appeler « l'épidémie de flemme » qui traduit la tendance des français à moins vouloir sortir de chez eux. Ainsi, 29 % des répondants à leur enquête déclaraient aller moins au cinéma qu'avant depuis qu'ils étaient abonnés à une plateforme de streaming, voire plus du tout pour 12 % d'entre eux. Les témoignages récoltés dans le cadre de l'étude « ville à domicile » viennent confirmer ces résultats, et révèlent que l'accès à ces plateformes impacte également le genre de film que l'on va aller voir en salle. Ainsi, nombreux sont les habitants qui ont dit n'aller au cinéma que pour les films à « sensations » ou à effets spéciaux : c'est l'idée que le cinéma offre une expérience.

D'autres lieux liés aux loisirs et au temps libre demeurent fréquentés malgré l'existence d'offre à domicile. Parmi le panel d'habitants interrogés, beaucoup s'étaient essayés au sport à domicile à l'occasion des confinements et de la crise sanitaire. Pourtant, seuls deux d'entre eux ont dit avoir continué, ce qui a entraîné à termes l'achat de matériel de musculation ou d'un abonnement à des cours en ligne.

Finalement, pour les lieux de sociabilités et de loisirs, la ville à domicile ne change pas véritablement leur fréquentation, ou de façon marginale. En revanche, elle permet aux personnes d'avoir des alternatives aux sorties pour se distraire en élargissant l'horizon des possibles.

5 PISTES POUR LES POLITIQUES PUBLIQUES

PISTF 1

Privilégier la qualité d'expérience

Ainsi, la nécessité de s'adapter aux évolutions des modes de vie « à domicile » se pose surtout pour les lieux que l'on qualifiera de « contraints », c'est-à-dire les lieux qui, jusqu'à la généralisation de leur pratique en numérique, avaient peu d'alternatives à leur fréquentation physique. C'est ainsi que les quartiers de bureaux veillent à accueillir des activités commerciales, des espaces de nature et de loisirs dans leurs environs tandis que les centres commerciaux misent de plus en plus sur le divertissement. Le niveau de vacance qui progresse dans les zones périphériques monofonctionnelles témoigne de leur moindre attractivité, tandis que l'immobilier d'entreprise en centreville ou dans les quartiers bien desservis en aménités urbaines accuse une demande toujours très forte. Ces tendances de fond posent la question de la géographie économique de nos territoires à l'avenir. L'enjeu principal est de continuer à attirer le consommateur ou le salarié par la qualité d'expérience qu'il propose et par une mixité d'activités disponibles dans l'environnement immédiat.

PISTF 2

Lutter contre l'exclusion numérique

Si les personnes rencontrées dans le cadre de cette étude ne sont pas dans une situation « d'illectronisme », c'est-à-dire l'inaptitude à utiliser les outils numériques du quotidien, cela touchait néanmoins 16,5 % de la population française en 2019 selon l'INSEE. En plus des personnes qui ne peuvent pas accéder pour des raisons d'incapacité ou de manque de matériel à la ville à domicile, une partie des habitants rencontrés ne pratiquent pas la ville à domicile. Il semble donc important de s'assurer que tous les habitants puissent accéder aux lieux traditionnels qui accueillent les pratiques que l'on peut réaliser désormais chez soi (travailler, consommer, sociabiliser, se divertir, consulter un médecin, etc.).

PISTF 3

Prendre en compte les rythmes et la malléabilité des lieux

Certaines pratiques propres à la ville à domicile interrogent l'avenir du foncier commercial comme celui d'entreprises : a-t-on encore aujourd'hui besoin d'autant de surfaces ? Et à l'avenir ? Si le télétravail est à ce jour majoritairement ponctuel, certains quartiers de bureaux dont les salariés pratiquent des métiers totalement télétravaillables ont du mal à maintenir l'animation sur place. À titre d'exemple, à Toulouse comme dans d'autres territoires, certains secteurs tertiaires historiques perdent de leur attractivité. En effet, la généralisation du télétravail combinée à des coûts élevés dans ces secteurs, amènent les entreprises à vouloir réduire leurs dépenses en réduisant leur surface d'occupation (on passe ainsi d'une moyenne de 20 m² à 14 m² par salarié dans les bureaux).

À cela s'ajoute des problématiques d'accessibilité et de qualité de l'environnement de proximité. Ainsi, un enjeu d'adaptation relève de la capacité des bâtiments fonctionnels existants à optimiser leur taux d'occupation par un roulement d'usages et d'usagers suggérant une prise en compte des rythmes et une modularité des lieux. Au-delà des espaces fonctionnels, le logement est lui aussi appelé à évoluer dans ses formes à l'heure où il est le lieu d'accueil de pratigues multiples. Le cas de guelques habitants de notre panel montre que les aspirations résidentielles vont dans le sens d'une quête de malléabilité, de souplesse dans les usages du domicile. En témoigne par exemple le développement de formes d'habitat léger comme les « kits de jardin » proposant des extensions à bas prix du domicile pour devenir une autre pièce à vivre, dont un bureau pour le télétravail par exemple. À l'heure du Zéro artificialisation nette qui se met progressivement en place et contraint déjà — et plus encore à l'avenir - les projets d'extension urbaine, la ville à domicile est peut-être là l'opportunité d'adopter des stratégies foncières plus sobres.

PISTF 4

Organiser le territoire autour de noyaux de proximité

L'exercice des cartes mentales réalisé par les habitants enquêtés a permis de dégager un enseignement : la représentation du quartier vécu est éminemment liée à la pratique du territoire de proximité. Or celle-ci dépend essentiellement de deux paramètres : d'abord, la présence d'équipements, de commerces et de services dans l'environnement immédiat et, en moindre mesure, le temps passé à domicile (on remarquera que les « adeptes » ont en grande majorité tracé des périmètres élargis). Ces paramètres attestent de la nécessité de penser la fabrique des territoires autour de noyaux de proximité pour encourager la pratique de lieux proches du domicile. Ce modèle de « ville du quart d'heure » ou de « territoire de la demi-heure » n'a pas pour seul avantage d'œuvrer à un maillage efficace de commerces et de services de proximité. Il permet aussi d'encourager la souplesse de combinaison des lieux choisis pour telle ou telle activité par les ménages.

Chacun étant engagé dans une quête permanente de gain de temps, la ville à domicile invite à repenser non seulement les lieux, mais aussi leurs articulations. En cela, elle est éminemment liée aux questions de mobilité : d'un côté, elle invite à repenser autrement les politiques de déplacement, à prendre en considération la question des rythmes dans les politiques urbaines et à penser les lieux et les liens qui les articulent. De l'autre, les politiques de mobilité impactent le développement de la ville à domicile dès lors qu'une partie des individus feront le choix de télétravailler ou de commander en ligne pour éviter les contraintes du trafic ou en guise de réponse aux réglementations mises en place pour réguler la place de la voiture en ville notamment (coût de stationnement, Crit'Air...).

PISTF 5

Rester attentif aux effets rebonds de la ville à domicile

Avec la généralisation de pratiques à domicile, des effets rebonds « négatifs » sont aujourd'hui perceptibles bien que dans de faibles proportions. Précédemment, l'émergence de nouveaux lieux comme les dark kitchens ou les dark stores en font la démonstration : ils sont l'émanation d'une pratique massive de la livraison à domicile et de demandes montantes à se faire livrer toujours plus souvent, et toujours plus vite. Pourtant, bien qu'ils répondent à une demande des consommateurs, leur trajectoire incertaine pour l'heure, exige une certaine vigilance de la part des politiques publiques quant à leur régulation, au nom du maintien de l'animation commerciale dans les centres urbains.

D'autres pratiques de la ville à domicile ont les mêmes exigences : la pratique montante du télétravail peut à termes rebattre les cartes des critères d'attractivité des territoires. Les villes ne pourront plus jouer sur leur force de concentration des emplois dès lors qu'une partie de ceux-ci seraient pratiqués à domicile, ou dans des tiers-lieux à la campagne. On observe d'ailleurs un développement des espaces de coworking dans les villes moyennes. L'étude Ville à domicile, comme d'autres travaux menés notamment par le programme POPSU, démontrent qu'il s'agit là de phénomènes « faibles », notamment en ce qui concerne des résidences principales. Toutefois, le premier baromètre de l'immobilier des Petites villes de demain indique que la part des acquéreurs des biens immobiliers venant des métropoles dans les villes concernées par le programme a augmenté de 3,2 % entre 2018 et 2021. Ainsi, ces tendances appellent à des politiques d'accompagnement de possibles rééquilibrages territoriaux à l'œuvre.



POUR ALLER + LOIN

Autres publications Ville à domicile :

- Les enjeux de la ville à domicile https://www.aua-toulouse.org/wp-content/ uploads/2021/12/Les-enjeux-de-la-ville-a-domicile-AUAT_l.pdf
- La consommation à domicile et ses enjeux pour les territoires https://www.aua-toulouse.org/wp-content/ uploads/2022/04/Consommer-a-domicile_AUAT.pdf
- Impacts du télétravail sur les territoires et nouveaux rapports au logement https://www.aua-toulouse.org/wp-content/ uploads/2022/09/Les-impacts-du-teletravail-surles-territoires.pdf

