

ECONOMIE

Airbnb, les coulisses d'un coup d'Etat

Phénomène.
Le site de location d'appartements entre particuliers bouscule l'hôtellerie traditionnelle.

PAR GUILLAUME GRALLET,
ENVOYÉ SPÉCIAL À SAN FRANCISCO

S'est-on trompé d'adresse ? Passée la lourde porte, on pénètre dans l'atmosphère vieillotte et cosy d'une nouvelle d'Agatha Christie. Une réplique miniature du bateau de Tintin, la « Licorne », est posée sur une table basse. Un aigle Premier Empire sculpté jouxte une collection de l'encyclopédie Funk & Wagnalls reliée de cuir, le tout faiblement éclairé par une lampe Art nouveau. Bienvenue dans la President's Room, salle de réception d'Airbnb. Quelques mètres plus loin, une table circulaire noire, di-

rectement inspirée de la War Room de « Dr Folamour », de Stanley Kubrick, est utilisée pour les réunions du conseil d'administration du premier site mondial de location temporaire de résidences. C'est ici que bat le cœur du réacteur du site Internet préféré de Ronaldinho, d'Angela Merkel ou encore des descendants de John Steinbeck, qui ont mis en location le cottage de Pacific Grove que chérissait l'auteur des « Raisins de la colère ». Pour un peu on s'affalerait sur un des fauteuils en cuir noir matelassé, oubliant la fébrilité qui règne dans ce temple de la location d'appartements, où s'activent quotidiennement 900 personnes et qui permet chaque jour à 350 000 demandeurs de trouver un toit pour la nuit. Comment ce site, né il y a tout juste six ans, a-t-il réussi à convaincre 15 millions de personnes, dont plus de la moitié l'an dernier, de partager ce qu'elles ont de plus cher, c'est-à-dire leur maison ? Au Brésil, pour la Coupe du monde, près

15 millions

C'est le nombre de personnes qui ont déjà partagé leur chez-soi grâce à Airbnb.



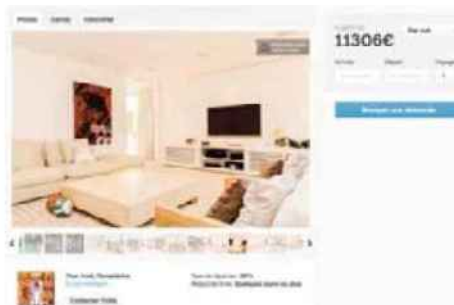
R (C)3 - KIM KULISH/REA - MARC OLIVIER LE BLANC/MOBA FOTO

Tiercé gagnant. Brian Chesky, Nathan Blecharczyk et Joe Gebbia, cofondateurs du site Airbnb, basé à San Francisco.

3%

C'est la commission prélevée sur le loyer perçu par les propriétaires. Airbnb encaisse également une commission de 6 à 12 % auprès des locataires.





Haut de gamme. La star du foot brésilien Ronaldinho a mis sa maison en location sur Airbnb pendant la Coupe du monde.

d'un millier de Français ont préféré Airbnb à l'hôtellerie traditionnelle, et la valorisation du site atteint aujourd'hui 10 milliards de dollars. « C'est davantage que la chaîne d'hôtels Hyatt », sourit Nathan Blecharczyk, 32 ans, un des trois cofondateurs du site, haut de 2 mètres et fan de musique indépendante. Aujourd'hui, Airbnb propose à la location 600 000 annonces dans 190 pays.

Matelas gonflables. Tout a commencé dans un petit appartement de Rausch Street, à San Francisco. En 2007, Brian Chesky et Joe Gebbia, deux designers de 25 ans formés à la Rhode Island School of Design, décident de tenter leur chance sur la côte Ouest. Brian, dégaine à la Al Pacino, grandi à Upstate New York, s'est fait remarquer en inventant Scrotie, la mascotte de l'équipe de hockey de Rhode Island. Spécialiste du design industriel, Joe, natif d'Atlanta, avait de son côté lancé CritBuns, des sièges design aujourd'hui en vente au MoMa à New York. Le duo a du mal à percer en Californie. Alors, pour boucler leurs fins de mois, Brian et Joe acquièrent trois matelas gonflables (qui inspireront le Air de Airbnb) et proposent une nuit dans leur salon ainsi que le petit déjeuner maison à des visiteurs de passage. Un genre de bed and breakfast entre particuliers – les initiales donneront d'ailleurs le suffixe du site. « Nous voulons devenir la manifestation physique de ce que font les gens sur Facebook »,

10 milliards de dollars
C'est la valorisation de la start-up californienne.

Aujourd'hui, Airbnb propose à la location 600 000 annonces dans 190 pays.

explique Brian Chesky. L'intuition est bonne et tombe juste en pleine Industrial Design Conference de San Francisco, un moment de l'année où tous les hôtels sont complets...

La première nuit, alors que l'annonce vient d'être postée sur Internet, trois locataires d'un jour se partagent le salon de Brian et de Joe. Aujourd'hui, un poster géant du premier locataire de Rausch Street, Amol, les doigts de pieds en éventail, orne les murs de la start-up. En 2008, un an après les débuts de l'expérience, Brian et Joe décident d'industrialiser la bonne idée. Ils appellent à la rescousse Nathan Blecharczyk, un ancien copain rencontré à Boston, de deux ans leur aîné. « J'adore programmer en design graphique, c'est donc moi qui ai écrit les premières lignes de code », explique au Point cet ancien hacker.

Les trois premières années sont très difficiles. « Nos cartes de crédit étaient bloquées et je me réveillais la nuit en me demandant comment nous allions payer les factures. Nous avons même fait du porte-à-porte pour rassurer de futurs hôtes et les convaincre de louer leur appartement. Vous imaginez une seconde Steve Jobs venir vendre lui-même ses iPad! » Pour tenir le coup, les amis diversifient leurs activités dans les céréales, ce qui n'est pas très éloigné de leur travail de pourvoyeur de petits déjeuners... Alors que les Etats-Unis sont en pleine campagne présidentielle, ils achètent une tonne de céréales et les commercialisent dans des emballages « militants » : au choix, on peut trouver les céréales Obama O's ou les Cap'n McCain's. En deux mois, ils écoulent 8 000 boîtes à 40 dollars pièce et dégagent plus de 300 000 dollars de cash. Au passage, ils aiguisent la curiosité de Paul

Les hôtels hurlent à la concurrence déloyale

Airbnb n'est pas – c'est le moins que l'on puisse dire – regardé avec bienveillance par les hôteliers. « Nous aimerions avoir plus de transparence sur les revenus générés par cette activité », dit Sébastien Bazin, le PDG d'Accor au Figaro. Car, si Airbnb ne dévoile pas son chiffre d'affaires, la croissance du site de locations est considérée par la profession comme une « concurrence déloyale ». « De nombreuses annonces sur Airbnb représentent une activité hôtelière professionnalisée mais déguisée et qui échappe aux impératifs fiscaux et aux normes de sécurité auxquels, nous hôteliers, sommes soumis », explique Roland Héguay, président de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie, qui milite pour que les durées de location du site dépassent obligatoirement sept jours. Pour d'autres, enfin, la start-up facilite la location au noir. Les municipalités ne restent pas non plus indifférentes. Ainsi, à New York, il est aujourd'hui illégal de louer un appartement pour moins de trente jours si le propriétaire n'est pas présent dans les lieux. A Paris, les propriétaires peuvent utiliser leur logement sans restriction. Mais, s'il s'agit d'une résidence secondaire, ils doivent demander un changement d'usage à la mairie. Les autres villes françaises de plus de 200 000 habitants et celles situées dans des zones d'habitat tendues se réservent le droit d'une telle option ou encore de demander une autorisation temporaire. Par ailleurs, les locataires qui ont un accord écrit de leur propriétaire peuvent théoriquement louer leur logement via Airbnb. Reste à prendre en compte le montant des taxes à payer : outre l'impôt sur les montants perçus, ils devront s'acquitter d'une taxe de séjour. « Je suis favorable à la régulation, mais je ne trouve pas normal d'avoir un policier à la porte dès que l'on propose une nuit à quelqu'un », a prévenu Brian Chesky ■

« Le site échappe aux impératifs fiscaux et aux normes de sécurité. »

Graham, entrepreneur et investisseur en capital-risque, qui leur ouvre les portes du mythique accélérateur Y Combinator ainsi que son épais carnet d'adresses.

Le site dont le nom vient d'être raccourci de Airbedandbreakfast.com en Airbnb propose désormais des bateaux, des tipis, des igloos, des îles privées, des manoirs, et même un château d'eau près de Londres. En novembre 2010, Airbnb lève 7,2 millions d'euros auprès des fonds Sequoia Capital et Greylock Partners. Un an plus tard, ce seront encore 112 millions de dollars qui seront levés, toujours auprès des fonds stars mais aussi de Jeff Bezos et d'Ashton Kutcher, l'interprète de Steve Jobs au cinéma. Avant de lever 450 millions de dollars il y a trois mois...

Liberté. Les investisseurs sont séduits par la simplicité d'utilisation du site. Airbnb propose d'envoyer un photographe sur place – les photos sont alors visées par le siège. Les futurs « guests » peuvent poser directement des questions au propriétaire qui, en échange, jouit d'une totale liberté quant au choix de l'occupant. Une fois la réservation faite, les utilisateurs sont encouragés à laisser leurs commentaires... La France est le premier pays européen en nombre de logements disponibles (70 000), devant l'Espagne. Un Parisien gagne en moyenne 90 euros par nuit. Signe de paupérisation ? « Nous recevons un grand nombre de mails de propriétaires nous expliquant que, sans nous, ils auraient dû revendre leur logement », explique Chesky. Pour lui, c'est la notion même de propriété qui évolue : « Les propriétaires qui souhaitent le rester doivent accepter de partager leur bien. » Certes, cela n'empêche pas les problèmes. En mars, le comédien Ari Teman, qui avait loué son appartement à New York, a été victime d'une « orgie », qui lui aurait coûté 87 000 dollars de dommages... En France, une cliente s'est fait voler 6 000 euros, payés par avance à un faux propriétaire d'appartement à New York qui avait falsifié un papier à en-tête Airbnb.

Recevoir, mode d'emploi

- Poser une bouteille de champagne (ou du chocolat) dans le séjour, mais surtout ne rien oublier de périssable dans le réfrigérateur.
- Ne pas hésiter à prendre une femme de ménage.
- Quand les occupants sont trop exigeants, faire appel à un médiateur qui leur proposera un remboursement en échange d'un départ.
- Laisser sur place un guide du quartier et des restaurants.
- Être là pour accueillir les occupants lors de la remise des clés.

90 euros

Ce que gagne en moyenne un Parisien en louant son logement une nuit.



Comme à la maison. Au siège d'Airbnb, pause-café pour un employé dans une des cuisines, copie conforme de celle d'un appartement situé à Reykjavik, en Islande.

Conscient de ces dangers, le groupe s'est doté d'une hotline et a renforcé son contrat de réassurance à la Lloyds. Sur les murs de la cafétéria baptisée Ate Ate Ate, en référence au numéro de l'immeuble (888, Brannan Street), sont affichés les standards de l'hospitalité : la précision, la communication (répondre dans les vingt-quatre heures), la disponibilité, l'engagement, la propreté (« Il faut être aussi propre que si on recevait sa belle-mère pour la première fois », dit une employée), l'accueil, l'équipement, l'assistance pendant le séjour des occupants, ou encore les commentaires, que l'hôte et l'occupant sont invités à envoyer. Les travailleurs les plus précieux, les codeurs, se retrouvent dans une « cave pour nerds », local insonorisé truffé d'écrans. Plu-

sieurs dizaines de *data scientist*, recrutés à 120 000 dollars par an, ont pour mission de faire coller les profils des clients avec les appartements disponibles. Sur leurs écrans, les prévisions des grandes conventions aux États-Unis, en Europe et en Asie.

S'il est aujourd'hui le plus puissant, Airbnb (qui encaisse une commission variant entre 6 et 12 % de chaque transaction – en dehors des 3 % payés par le propriétaire) voit émerger des concurrents. Parfois il les avale, comme le site allemand Accola, ce qui lui a permis d'ouvrir en 2011 son premier bureau à l'étranger. Mais il doit aussi les affronter, comme le français Le Collectionist, spécialisé dans le haut de gamme à Saint-Tropez ou Deauville. Alors, pour Airbnb, la nouvelle frontière pourrait être... la restauration. Après avoir transformé les particuliers en hôteliers, Airbnb voudrait faire de nous des chefs. Le site organise déjà des dîners (payants) entre particuliers à San Francisco. Le but ? Créer un nouvel espace de convivialité et adresser un pied de nez aux corporatismes du monde entier. La génération Z, celle qui a grandi avec l'Internet mobile, ne veut décidément rien faire comme les autres... « Nous considérons que nous avons beaucoup de choses à inventer, même si nous ne sommes qu'au début de l'aventure. » Toutes voiles dehors, comme le trois-mâts qui accueille les visiteurs de Brannan Street ■

