

## **Annexe 2: Interview des hôteliers et agence de voyage**

### **2.1 Template de l'interview**

#### Generic Information

1. Name
2. Origin
3. Profession
4. Age
5. Religion/Cultural influence

#### Recent Events

1. What are the recent trends regarding the tourism and hotel industries ?
2. Have you heard about the OTA BookingINA ? If yes, would you choose to take part into it?
3. What are the security measures regarding the terrorist threat that you take to ensure the security of your clients ?

#### Competition

1. What do you think about the housing market in Indonesia? (about the large number of the population and houses)
2. What are your direct competitors ? How big of a competitor Airbnb is for your company?
3. How do you evaluate Airbnb's impact on the tourism industry?
4. What extra services do you provide that hotels or other travel agencies do not?
5. What do you provide that Airbnb does not?
6. Would you consider doing a partnership with Airbnb? How?

#### Changements dans les modes de vie

1. What were the biggest changes in the daily life of the Indonesians since the introduction of digital platforms such as Airbnb ?
2. How did Airbnb adapt to the local culture ? According to you, did the religion have an impact on the business model acceptance by the population ?

3. Do you think that the mergence of digital platforms such as social media (Facebook) or sharing platforms (Ebay, Airbnb) increased the penetration rate of smartphone among the local population ?
4. Do you think that the online transactions have an impact on the online payments ?
5. How do you think the Indonesian population is reacting to the emergence of digital platforms such as Airbnb ?

#### Sécurité et Confiance

How do you differentiate yourself from Airbnb regarding the garanties you are providing to your clients in case of a problem ?

#### Développements Futurs

According to you, what would be the future developments of Airbnb and the Hotel industry in Indonesia ?

## **2.2 Interview 1**

### Informations Générales

1. Nom
2. Origine
3. Âge
4. Rôle

Je m'appelle Laura Leersnyder, je suis belge, j'ai 32 ans et je travaille depuis 3 ans en tant que réceptionniste au sein d'un l'hôtel situé à Seminyak.

### Evénements Récents

1. Quelles sont les tendances récentes qui ont influencé le secteur du tourisme et de l'hôtellerie?

Le tourisme en Indonésie est phénoménal et est fortement influençable par des forces extérieures. Par exemple, les leaders d'opinion sur Instagram postent des photos de petites îles qu'ils visitent et de par le nombre de followers qu'ils ont, cela crée un effet de réseau et les touristes envahissent des zones comme l'île de Nusa Penida qui, à la base étaient totalement inconnues du grand public.

Le tourisme a un impact local énorme, tant sur la culture, surtout auprès des jeunes générations, que sur l'environnement qui est fortement impacté par tout cela.

De plus, les expats ont un impact négatif car les hôtes comprennent que ils peuvent imposer le prix qui ils veulent donc les expats en souffrent car ils paient à l'année. Même les locaux, en souffrent, les quartiers deviennent trop huppés à cause du tourisme en masse qui augmente les prix des habitations et la valeur des sites qui sont actuellement surévalués.

2. Avez-vous entendu parlé de l'agence de voyage en ligne, BookingINA ? Si oui, avez-vous décidé d'y prendre part ? Pourquoi ?

Non, je n'en ai pas entendu parler.

3. Quelles sont les précautions que vous prenez vis-à-vis de la menace terroriste actuelle ? Comment assurez-vous la sécurité de vos clients ? Y a-t-il un impact sur la fréquentation de votre clientèle ?

Il n'y a pas de consignes très précises, nous nous assurons d'assurer leur sécurité au maximum en leur déconseillant les endroits trop bondés ou en leur précisant bien les attitudes qui pourraient être mal perçues par la population locale.

### Compétition

1. Selon, vous, quels sont vos concurrents directs ? Airbnb est-il un concurrent important de votre commerce ?

Il y a une forte intégration d'Airbnb au sein de la population citadine et au sein des citoyens intégrés dans la digitalisation de la société. Donc, les indonésiens qui habitent dans des zones

rurales et dans des zones fortement éloignées des centres économiques ne sont pas au courant de l'existence d'Airbnb et louent généralement leurs vacances dans des petits hôtels locaux.

Au niveau du paysage hôtelier, il y a quelques grands groupes comme Hilton, Horizon, Ibis ou encore Aris mais il y a principalement des hôtels-boutiques et de nombreux hôtels bons marché.

Les normes ne sont pas clairement établies et l'urbanisation est fortement encouragée par le gouvernement, par conséquent il y a des dizaines de milliers d'hôtels en Indonésie avec une majorité de petits hôtels qui fleurissent dans tout le pays et qui détruisent l'environnement car chaque indonésien qui a un peu de capital décide de construire son propre hôtel et cela nuit à l'harmonie visuelle et naturelle. Dans les zones un peu plus reculées, les petits hôtels comme le mien ici se confrontent aux logements Airbnb locaux.

Les agences de voyage comme Booking, Agoda, Traveloka offrent parfois des tarifs très intéressants et on peut réserver des tickets d'avion, train etc en plus. De plus, on peut gagner des points de fidélité qui nous offrent des récompenses, souvent des réductions sur d'autres réservations.

2. Quels types de services supplémentaires offrez-vous en comparaison à Airbnb ou aux agences de voyage ?

Airbnb offre un service assez similaire au notre en matière de logements mais, nous offrons des services supplémentaires comme la prise en charge complète de nos clients dès leur arrivée chez nous.

De plus, mon compagnon a rencontré un problème lors de son expérience avec Airbnb. Il était à la recherche d'un logement sur la plateforme avec son ordinateur et après en avoir trouvé un, il a éteint son ordinateur, pris les coordonnées mais, il ne l'a jamais retrouvé par la suite lorsqu'il a effectué la même recherche sur son téléphone. Il n'y a peut-être donc pas une bonne synchronisation entre l'application et le site web d'Airbnb qui pourraient montrer des résultats différents selon le support.

Un autre élément qui m'ennuie avec Airbnb est la localisation cachée pour des raisons de sécurité, car on a pas aperçu et on ne sait pas voir si il y a des commerces de proximité etc. Aussi, les photos peuvent être parfois trompeuses alors dans le cas d'un hôtel, il n'y a jamais tromperie sur marchandise.

3. Considèreriez-vous un partenariat possible avec Airbnb? Pourquoi ?

Non, nous sommes concurrents et je ne vois pas comment on pourrait devenir collaborateur. Actuellement, j'aimerais avoir assez de capital pour acheter mon propre logement mais c'est très compliqué pour les expatriés en Indonésie. Cela me permettrait de le mettre en vente soit sur Booking ou Airbnb car les petits hôtels sont en train de mourir petit à petit à cause du nombre exponentiel qui croît chaque année et de leur faible taux d'occupation par des touristes.

Pour les expatriés, nous sommes taxés à 10% sur tous types de revenus, nous avons besoin d'un visa de travail (KITAS) dès le moment où nous gagnons un revenu. De plus, pour tout établissement d'un business, il faut avoir un partenaire indonésien, à hauteur de 2 à 5%. Par conséquent, je connais certains amis qui ont un logement Airbnb mais qui ne le déclare pas ou qui s'arrange avec leur propriétaire indonésien pour le côté administratif.

### Changement dans les moeurs

1. Quels ont été les principaux changements dans le mode de vie de indonésiens suite à l'émergence des plateformes comme Airbnb ?

Airbnb a permis une démocratisation générale de la commercialisation du tourisme par des individus lambda qui peuvent décider du jour au lendemain d'accueillir des touristes chez eux et gagner un revenu.

2. Pensez-vous que l'émergence des plateformes digitales comme les réseaux sociaux (Facebook) ou plateformes d'échange (Airbnb, Ebay,...) ont augmenté le taux d'utilisation des smartphones au sein de la population locale ?

Je ne sais pas vraiment mais je pense que la majorité des gens possède un téléphone car je les vois souvent sur les réseaux sociaux comme Facebook.

3. Pensez-vous que les paiements en ligne ont eu un impact sur les méthodes de paiement ?

Concernant les méthodes de paiement, la majorité de la population paie en liquide et les plus aisés paient généralement par carte de crédit dans les grandes villes. Mais dans les zones reculées, le cash prime sur le reste. Aussi, les restaurants basiques ne prennent que le liquide et sont surtout fréquentés par la population locale moyenne. alors que les hôtels un peu plus internationaux et luxueux sont principalement fréquentés par des riches hommes d'affaire indonésiens ou des expatriés qui paient généralement par carte de crédit. Les inégalités sont énormes ici et l'écart entre riches et pauvres est gigantesque.

4. Comment pensez-vous que les indonésiens réagissent à la présence d'Airbnb dans leur pays (vis-à-vis de leur mode de vie, culture,...) ?

A Bali la culture est majoritairement Hindou, les gens sont donc très accueillants et sont ouverts à toute nouveauté qui pourrait améliorer leur quotidien. Les plateformes sont rapidement rentrées dans les consciences collectives, les modes de vie ont également changé grâce au tourisme principalement. A l'origine, la culture était assez conservatrice mais tout cela a changé depuis de nombreuses années.

### Sécurité et Confiance

Comment vous différenciez-vous d'Airbnb en ce qui concerne la sécurité de vos clients et les garanties que vous pouvez leur apporter en cas de problème ?

Nous offrons des garanties de remboursement intégral en cas de problème venant de notre côté et nous permettons à nos clients d'annuler leur réservation jusqu'à 24h avant la date d'arrivée.

Sinon, ils ne recentreront aucun problème en venant loger chez nous.

### Développements Futurs

Selon vous, quels sont les développements futurs pour l'industrie hôtelière et pour Bali ?

Selon mon ressenti personnel, le tourisme de masse provoque une grande concentration de touristes sur certains lieux, le trafic est dangereux, il y a des hôtels partout sur le territoire à l'exception du Sud qui reste légèrement épargnée par cela. Il faut que le gouvernement crée des règles contre la sur-construction de bâtiments dans des zones naturelles et il faut que l'argent ne devienne plus le seul mot d'ordre pour que les choses bougent.

## **2.3 Interview 2**

### Informations Générales

1. Nom
2. Origine
3. Âge
4. Rôle

Je souhaite préserver mon identité de part le rôle secret que je joue au sein des hôtels que je gère. Je travaille à mon compte en occupant actuellement la fonction de responsable local des stratégies marketing d'une série d'hôtels situés à Bali et Java. Je joue le rôle d'agent de liaison entre ces hôtels et des clients potentiels. Je m'occupe, avec l'aide de deux autres employés, de la stratégie de communication et des réservations pour ces divers hôtels.

### Evénements Récents

1. Quelles sont les tendances récentes qui ont influencé le secteur du tourisme et de l'hôtellerie?

Les tendances principales se rapportent aux nouveaux styles vestimentaires et de cuisine internationale qui arrivent dans le pays. Le nombre de touristes augmente d'année en année en Indonésie et ce malgré la montée d'autres pays comme les Philippines qui ont également le potentiel d'attirer de nombreux touristes. En Indonésie, il y a une vraie culture de l'hôtellerie et du développement des infrastructures. Par conséquent, les gens qui possèdent des terrains commencent à tous avoir l'envie d'y installer leur propre hébergement avec généralement le projet de le monétiser par la suite, soit sous la forme d'hôtels ou de logements à partager.

2. Avez-vous entendu parlé de l'agence de voyage en ligne, BookingINA ? Si oui, avez-vous décidé d'y prendre part ? Pourquoi ?

J'ai vaguement entendu parlé de ce projet initié par l'association des hôtels et restaurants mais la catégorie d'hôtels que je gère ne rentre pas dans les catégories qu'ils incluent et je ne suis pas particulièrement intéressé dans la participation dans une agence fédérale car cela nécessiterait une réglementation de notre activité plus intense et je ne désire pas cela pour le moment.

3. Quelles sont les précautions que vous prenez vis-à-vis de la menace terroriste actuelle ? Comment assurez-vous la sécurité de vos clients ? Y a-t-il un impact sur la fréquentation de votre clientèle ?

Nous ne pouvons pas jouer un rôle important contre cela à part énoncer les règles de sécurité de base pour nos voyageurs en leur déconseillant les zones les plus fréquentées ou à forte connotation religieuse. Bien que la menace terroriste représente un enjeu dans notre pays, elle est beaucoup plus faible dans mon domaine car nous occupons de petits hôtels dans des zones assez reculées.

Cependant, nous sommes conscients que cette menace peut jouer un rôle dans l'esprit des touristes, surtout internationaux qui sont le plus fortement impactés par cela car, en effet, la fréquentation de touristes internationaux baisse un peu lors des périodes de menace, alors que la fréquentation des touristes domestiques reste constante.

### Compétition

1. Que pensez-vous du marché de l'immobilier en Indonésie ?

Le nombre d'hôtels a explosé ces temps-ci avec environ plus de 3000 hôtels à Bali maintenant et encore beaucoup qui sont en construction. La population explose, ainsi que le nombre de touristes et le gouvernement dépense des sommes folles dans la construction de nouveaux bâtiments pour accueillir tout ce beau monde.

2. Selon, vous, quels sont vos concurrents directs ? Airbnb est-il un concurrent important de votre commerce ?

Mes concurrents principaux sont bien évidemment les centaines d'autres hôtels qui surplombent la région, mais Airbnb est également un concurrent très néfaste pour mon commerce car cela attire directement ma cible de clients qui sont à la recherche d'un logement dans une zone reculée et qui ne coûte pas cher.

3. Comment évaluez-vous l'impact d'Airbnb sur l'industrie du tourisme ?

Je suppose, comme pour les hôtels, qu'Airbnb aide à l'accueil de touristes et par conséquent, permet d'attirer une clientèle je dirais plus internationale de son côté. Ces plateformes participent au développement d'un nouveau type de clientèle qui est plus à la recherche d'une expérience de voyage très personnalisée que de simplement résider quelque part en vacances.

4. Quels types de services supplémentaires offrez-vous en comparaison à Airbnb ou aux agences de voyage ?

En ce qui concerne les agences de voyage, elles s'occupent simplement de la réservation de logements ou d'activités pour leurs clients. Par contre, concernant Airbnb, nous offrons à peu près le même type de service que leurs hôtes à la différence que les invités sont pris à charge complètement au lieu d'être livrés à eux-mêmes comme dans les locations Airbnb. Nous nous occupons de tout si ils le désirent, ils ne doivent pas s'occuper de diverses tâches comme le nettoyage, faire les courses,.. De plus, les hôtels obtiennent généralement des réductions pour leurs clients pour les activités locales et peuvent leur proposer un meilleur aperçu de la région car ils sont généralement des professionnels du tourisme local.

5. Considéreriez-vous un partenariat possible avec Airbnb? Pourquoi ?

Non, je ne vois comment il pourrait y avoir une compatibilité entre Airbnb et le secteur hôtelier car les deux offrent un service de logement mais sur des critères différents qui sont incompatibles et qui ne pourront, selon moi, jamais l'être.

#### Changement dans les moeurs

1. Quels ont été les principaux changements dans le mode de vie de indonésiens suite à l'émergence des plateformes comme Airbnb ?

De nombreux indonésiens en ont développé un business personnel en rachetant des appartements ou maisons et en les faisant louer sur des plateformes comme Airbnb. Je ne pense pas que la culture locale ou la religion a un rôle quelconque dans ce succès ou non de la plateforme. Les gens font une grande séparation entre leur culte privé et leur commerce et ils ne vont avoir d'état d'âme à créer un business même si il est issu de l'Occident. Il y a plutôt une attirance vers l'Occident, à l'inverse de nos presque voisins chinois qui sont plutôt méfiants par tout ce qui vient des Etats-Unis.

2. Comment Airbnb s'est-il adapté aux coutumes locales ? Selon vous, la religion a-t-elle eu un impact sur l'acceptation de ce modèle d'affaire américain ?

Je suppose que comme partout dans le monde, Airbnb a simplement développé son modèle d'affaire standardisé en Indonésie. Mais, ils ne doivent pas réellement adapter quelque chose car la majorité de l'adaptation se fait au niveau des hôtes qui adaptent leur hébergement et l'expérience qu'ils veulent faire vivre à leurs invités selon la culture et traditions locales.

3. Pensez-vous que l'émergence des plateformes digitales comme les réseaux sociaux (Facebook) ou plateformes d'échange (Airbnb, Ebay,...) ont augmenté le taux d'utilisation des smartphones au sein de la population locale ?

Oui, je pense que les réseaux sociaux comme Facebook ont largement influencé les gens dans l'achat de smartphones.

4. Pensez-vous que les paiements en ligne ont eu un impact sur les méthodes de paiement ?

Je ne sais pas du tout si cela a joué, mais ce que je peux vous dire c'est que l'utilisation de la carte de crédit reste destinée aux personnes relativement aisées en Indonésie et que le liquide reste le moyen de paiement le plus courant, même pour les petits hôtels comme les miens.

5. Comment pensez-vous que les indonésiens réagissent à la présence d'Airbnb dans leur pays (vis-à-vis de leur mode de vie, culture,...) ?

Je pense que les indonésiens ont parfaitement intégré ce nouveau type de modèle d'affaires et l'importance du tourisme dans leur pays. Par conséquent, d'une part vous avez les indonésiens qui ont les moyens et qui décident d'ouvrir leur propre hôtel, comme je m'occupe actuellement, et d'autre part, vous avez les indonésiens qui ont moins d moyens et pour qui, Airbnb représente une opportunité en or pour rentabiliser leur logement vacant.

### Sécurité et Confiance

Comment vous différenciez-vous d'Airbnb en ce qui concerne la sécurité de vos clients et les garanties que vous pouvez leur apporter en cas de problème ?

La différence principale entre un hôtel traditionnel et une plateforme comme Airbnb se rapporte au niveau de responsabilité pris par l'entreprise. Dans le cas d'un séjour avec Airbnb, les utilisateurs n'auront jamais de contact avec l'entreprise qui a établi le lien entre elles deux parties et les recours possibles en cas de problèmes me semblent limités (appel téléphonique, email). De plus, les invités sont laissés un peu à l'abandon lors de l'expérience et dépendent énormément de leur hôte qui aurait pu très bien mentir sur son profil, tant sur le logement (ses attributs etc) que sur la personnalité de l'hôte qui pourrait se révéler invivable et transformer l'expérience de voyage en catastrophe totale.

Selon moi, le système de commentaires et de notation n'est pas suffisant pour que les utilisateurs, tant les hôtes que les invités, se fassent une idée fiable de la personne qu'ils accueillent ou chez qui ils viennent séjourner.

Dans le cas des hôtels que je gère, je peux assurer une standardisation et uniformité des services offerts aux voyageurs. Ils ne seront jamais déçus et les clients ne seront pas traités différemment ou selon les humeurs du personnel.

### Développements Futurs

Selon vous, quels sont les développements futurs pour l'industrie hôtelière et pour les plateformes digitales comme Airbnb en Indonésie ?

Des changements récents vont se faire en ce qui concerne l'expérience des clients, certains hôtels, principalement ceux qualifiés de haut de gamme, proposent déjà des expériences uniques dans des chambres "à thèmes" mais je pense que cette tendance va se développer dans la majorité des hôtels et motels qui devront quitter à court- et moyen-terme leur design standardisé qui proposent principalement les mêmes chambres ou avec peu de changement. Les touristes sont à la recherche d'une plongée dans la culture locale et dans le futur technologique. Il y aura donc également un développement technologique, même des petites structures, avec une offre de service hôtelier plus large que ceux disponibles actuellement. Je pense que les activités d'Airbnb seront sévèrement contraintes sur le long-terme comme elles l'ont été dans certains pays et les hôtes vont réagir face au succès de ce type de plateforme et une lutte des prix ne sera pas bénéfique pour la plateforme sur le long-terme.

## 2.4 Interview 3

### Informations Générales

1. Nom
2. Âge
3. Rôle

Je m'appelle Maniha Sandu, j'ai 31 ans et je travaille depuis 2 ans en tant qu'assistante marketing pour l'agence Voyage Privé qui s'occupe principalement de la location d'hôtels et de voyages de luxe.

Notre clientèle est principalement européenne avec principalement des clients allemands et français, ainsi que locale, représentées principalement par des personnes aisées originaire de Jakarta.

### Evénements Récents

1. Que pensez-vous de l'impact d'Airbnb sur le tourisme indonésien ?

Tout d'abord, le tourisme indonésien s'est considérablement développé ces dernières années avec la majorité de ses îles qui sont inondées de touristes chaque année. Les plateformes de réservation en ligne, dont Airbnb, ont permis à des voyageurs issus du monde entier de réserver des logements aux quatre coins du monde. Actuellement, l'Indonésie est une des destinations le plus prisées au monde, sûrement grâce à la beauté de son environnement naturel et de l'accueil de la population qui est ravie d'accueillir des touristes chez elle.

L'économie indonésienne tourne actuellement fort autour du tourisme et de nombreux foyers dépendent de ce secteur pour combler les fins de mois.

2. Avez-vous entendu parlé de l'agence de voyage en ligne, BookingINA ? Si oui, considérez-vous qu'il s'agit d'un concurrent ?

Oui, c'est une plateforme de réservation de chambres d'hôtels en ligne mais, si je me souviens bien, c'est principalement réservé à des hôtels ou restaurants issus de chaînes locales et non internationales comme le Hilton ou autre.

Tous types d'entreprises qui s'occupent de la réservation d'hôtels est un concurrent potentiel mais l'Indonésie est énorme et il y a énormément d'hôtels donc je ne pense pas que BookingINA ait un impact significatif sur notre chiffre d'affaires à lui tout seul. Je considère que booking.com ou Agoda TUI sont des concurrents plus redoutables car les touristes internationaux y accordent une grande confiance de part leur renommée mondiale.

3. Quelles sont les précautions que vous prenez vis-à-vis de la menace terroriste actuelle ? Y a-t-il un impact sur la fréquentation des hôtels ?

Nous nous assurons d'inclure des hôtels et nous mettons en évidence les numéros d'urgence sur notre site web. Les menaces territoriales sont toujours un facteur de ralentissement du tourisme et par conséquent, il y a une légère diminution du taux de fréquentation des hôtels.

### Compétition

1. Selon, vous, Airbnb est-il un compétiteur important de votre commerce ?

Airbnb est un des facteurs qui accélèrent l'attraction de touristes internationaux car il offre un accès à un réseau de logements chez des particuliers mais selon moi, nous n'offrons pas la même qualité d'offre. Même si Airbnb dispose également de logements de luxe, il ne pourra jamais fournir l'offre de service intégral que les hôtels ont car ils emploient du personnel, à l'inverse d'Airbnb qui dépend de la motivation et volonté de leurs hôtes. Donc, oui c'est un concurrent direct car il attire une partie de notre clientèle vers de besoins de logements différents des hôtels mais je pense que les hôtels offrent une qualité de service bien supérieure et nous sommes actuellement loin de chambres totalement standardisées dans les hôtels que nous couvrons avec notamment notre hôtel X qui possède différents thèmes pour ses chambres. De plus, nous avons établi depuis peu un système de carte de fidélité sur notre site web, par conséquent, en effectuant plusieurs réservations, nos clients peuvent gagner des récompenses sous forme de réductions ou accès à des offres exclusives.

Enfin, Airbnb ne s'occupe que de la réservation des logements mais notre plateforme gère l'entièreté du voyage pour nos clients en incluant le billet d'avion, l'hôtel et les activités sur place si ils le désirent.

2. Considèreriez-vous un partenariat possible avec Airbnb? Pourquoi ?

Airbnb est, tout comme nous, une plateforme de réservation en ligne. La seule différence est que nous nous occupons de la réservation uniquement de nos hôtels partenaires, alors qu'Airbnb s'occupe de la réservation de logements chez des particuliers. Nous nous adressons à une clientèle différente qui préfère se relaxer sans se soucier de rien en séjournant dans le luxe complet, alors qu'Airbnb s'adresse surtout à des clients désireux de vouloir visiter un endroit sans avoir à trop dépenser d'argent.

### Changement dans les moeurs

1. Quels ont été les principaux changements dans le mode de vie de indonésiens suite à l'émergence des plateformes comme Airbnb ?

Je ne pense pas qu'Airbnb ait jouer un rôle quelconque dans le changements des modes de vie locaux. La société indonésienne est très apte au changement et s'adapte aisément aux tendances étrangères.

2. Pensez-vous que l'émergence des plateformes digitales comme les réseaux sociaux (Facebook) ou plateformes d'échange (Airbnb, Ebay,...) ont augmenté le taux d'utilisation des smartphones au sein de la population locale ?

Non, je pense que la pénétration des smartphones est principalement due aux réseaux sociaux qui interconnectent le monde entier. par exemple, lorsque l'on rencontre lors d'un voyage au bout du monde, Facebook reste le meilleur moyen pour garder contact avec cette personne.

3. Pensez-vous que les paiements en ligne ont eu un impact sur les méthodes de paiement ?

Bien que la population locale paie en liquide pour leurs dépenses quotidiennes, la totalité des hôtels que nous couvrons n'acceptent que les cartes de crédit car il s'agit de paiement plus importants et nous nous adressons surtout à une clientèle aisée ou internationale et par conséquent qui est déjà plus habituée à l'utilisation de cartes de crédit.

4. Comment pensez-vous que les indonésiens réagissent à la présence d'Airbnb dans leur pays (vis-à-vis de leur mode de vie, culture,...) ?

Il n'y a pas de réelle incohérence entre les deux, ni même avec les agences de voyage comme la notre, c'est un business comme un autre. Cependant, il pourrait y avoir des problèmes vis-à-vis de l'acceptation par des personnes religieuses d'individus de cultes différents. Cependant, la population locale est très ouverte, et pour y avoir voyagé de nombreuses fois, je n'ai jamais rencontré de problèmes de ce côté la, ils sont très religieux mais n'imposent pas leur culte aux autres tant que le respect mutuel est présent.

### Sécurité et Confiance

Comment vous différenciez-vous d'Airbnb en ce qui concerne la sécurité de vos clients et les garanties que vous pouvez leur apporter en cas de problème ?

Je ne sais pas de ce qu'il en est d'Airbnb mais nous offrons des garanties de remboursement intégral en cas d'annulation dans les 48h avant la date d'arrivée ou en cas de problème significatif.

Au niveau de la sécurité des clients, les hôtels que nous couvrons sont des hôtels renommés qui, par conséquent, prennent les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de leurs clients.

#### Développements Futurs

Selon vous, quels sont les développements futurs pour l'industrie hôtelière et pour Airbnb en Indonésie ?

Je n'en ai pas la moindre idée mais je suppose qu'à terme Airbnb devra s'interroger sur la question d'inclure dans son offre de service l'entièreté de ce qui compose le voyage d'un touriste comme le font la plupart des plateformes de réservations en ligne (Booking etc). Airbnb devra faire des partenariats avec d'autres entreprises locales pour offrir des activités uniques à ses utilisateurs.