

Annexes

Annexe 1: Interviews des hôtes Airbnb

1.1 Template de l'interview

Generic Information

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

Motivations

1. How often have you been an Airbnb Host?
2. Why did you become an Airbnb host?
3. What do you like in the job of being an Airbnb host?
4. What are the difficulties of being an Airbnb host?
5. What are your criteria of selecting guests? Are they religion-oriented?
6. What do you mostly recommend to your guests? Local activities, top touristic spots?
Why?

Airbnb Experience

1. Why did you choose to be part of the Airbnb community?
2. What are the advantages offered by Airbnb?
3. Would you consider switch to another company (HomeAway/9Flats)? Why?
4. How do you use the revenue you earned through the location of your property on Airbnb?

Competition

1. What do you think about the housing market in Indonesia? (about the large number of the population and houses)
2. How do you evaluate Airbnb's impact on the tourism industry?

3. How do you evaluate Airbnb's impact on the hotel industry? What service do you provide that compete to the Hotel industry? How saturated is the hotel industry?
4. What image do you have of Airbnb compared to other similar platforms ? What do you think of their ads on social network and billboards?
5. Are you aware of any partnerships or cooperation between Airbnb and hotels or hostels?

Change in habits

1. Did you have a bank account before becoming an Airbnb host? Did you do ATM or online transaction before?
2. Did you have a smartphone before? Did the emergence of digital platforms change your consumption habits (buying smartphone, laptops,...)?
3. Were there other changes or improvements in your daily life since you joined Airbnb?

Security and Trust

1. What does Airbnb provide you as a guarantee ?
2. How do you feel about welcoming people in your own house?
3. Did you encounter any problems or difficulties while being a host? If yes, how did Airbnb help you? How did you react?
4. Do you trust Airbnb? Why?
5. Does business models (sharing your personal goods with someone else in exchange of a monetary compensation) like Airbnb's affect your religious beliefs or is in contradiction with your values?

1.2 Interview 1

Informations générales

1. Nom
2. Origine
3. Âge
4. Profession
5. Religion

Bonjour, je m'appelle Abrar Khari, j'ai 29 ans et je travaille depuis 3 ans en tant qu'assistant manager dans une entreprise de services de consultance, Kantar TNS à Jakarta. J'habite également à Jakarta dans un appartement dont je suis le propriétaire. Je suis d'obédience musulmane et je suis les cultes religieux de manière rigoureuse en faisant notamment le Ramadan avec toute ma famille chaque année.

Motivations

1. Pourriez-vous décrire votre profil Airbnb (durée, hébergement) ?

Je dois tout d'abord dire que je ne suis plus sur le site Airbnb depuis quelques mois en raison d'un déménagement. Au sujet de mon profil airbnb, je loue mon appartement, ou une chambre de temps en temps, sur la plateforme Airbnb depuis environ 2 ans. Je fais louer mon appartement par des inconnus généralement lorsque je m'absente pour quelques jours pour aller visiter des connaissances. La durée moyenne des séjours que j'organise sont de 3 nuits. Cependant, il m'arrive également de louer une chambre de mon appartement, qui en dispose de trois, et ainsi accueillir différents utilisateurs Airbnb en même temps sous mon toit, sans pour autant que je sois présent lors du séjour. Au niveau des modalités, mon voisin d'en face se charge de remettre les clefs et de faire visiter l'appartement pour moi aux voyageurs.

2. Pourquoi avez-vous décidé de devenir un hôte Airbnb?

La raison principale de ma décision de mettre mon appartement en location se rapporte à mon objectif d'acheter une nouvelle voiture. Ma voiture actuelle a des problèmes de moteur et j'ai donc besoin d'en acheter une nouvelle car je suis amené à voyager beaucoup dans le cadre de

mon travail. Par conséquent, Airbnb m'octroie la possibilité d'obtenir un revenu supplémentaire sans rien faire et donc de jouer le rôle de rentier.

3. Quels sont les aspects que vous appréciez dans votre rôle d'hôte Airbnb?

J'aime tout particulièrement la simplicité d'utilisation de la plateforme et la rapidité à laquelle je peux remplir mon logement lorsque je suis absent. J'aime également l'idée d'inviter des confrères chez moi et d'autres musulmans notamment lors du Ramadan pour que l'on s'aide mutuellement à surmonter ce défi. J'aime également cette idée de gagner de l'argent en accueillant des gens chez moi, c'est-à-dire en fournissant un effort minimal à part ranger mon appartement à la fin du séjour.

4. Quel est le tarif que vous appliquez pour la location de votre hébergement ?

Le prix moyen de mon hébergement complet est de 35\$ par nuit mais les voyageurs peuvent néanmoins diviser et répartir cette somme sur le nombre de personnes qui logent.

5. Avez-vous des critères de sélection des invités? Si oui, quels sont-ils?

Oui, cela peut sembler bizarre mais je choisis selon le fait que je sois présent ou non. Dans un premier temps, si je suis présent dans l'appartement, je n'aime pas accueillir des personnes non musulmanes, de peur qu'ils ne respectent pas mes fournitures et mon culte lorsque je prie notamment. Par contre, si je suis absent, je n'ai pas de vrai critère, j'accepte tout le monde, tant qu'ils paient le loyer, je suis content.

6. Quelles sont les types de recommandations que vous proposez auprès de vos invités? Les sites et activités très touristiques ou plus locales et reculées des centres économiques?

Je vis dans une grande ville et peut-être même une des villes les plus peuplées du monde et cela a son lot de contraintes qui vous pousse à éviter les zones où tout le monde se rassemble. Par conséquent, lorsqu'il m'arrive de conseiller mes invités, je les conseille sur les zones les moins touristiques et les plus reculées afin de leur épargner le malheur d'être notamment coincé entre des milliers de personnes pour prendre une place publique en photo par exemple.

7. Considériez-vous placer votre hébergement sur une autre plateforme (HomeAway/9Flats)? Pourquoi?

Je ne connais pas bien les autres, tout mes amis qui possèdent un appartement ou même certains une maison utilisent Airbnb car ils y perçoivent une fiabilité apportée par l'image d'une grande entreprise américaine. J'accorde beaucoup plus de confiance dans une entreprise qui connaît un succès immense à l'étranger car ces entreprises doivent offrir plus de garanties à leurs utilisateurs afin de préserver leur image dans tous types de situations.

8. Comment utilisez-vous le revenu que vous obtenez en tant qu'hôte Airbnb?

Comme je vous l'ai dit, cet argent est principalement destiné à sert à l'achat d'une nouvelle voiture et sert également à couvrir une partie de mes frais.

Compétition

1. Que pensez-vous de l'industrie du logement en Indonésie (corrélation entre infrastructures et population croissante)?

Selon mon avis personnel, sans avoir de réels chiffres en tête, il me semble que le marché de l'immobilier est en pleine inflation en Indonésie. La population grandit plus vite que le nombre d'habitations et les gens sont obligés de se tasser dans des bâtiments de plus en plus hauts. De plus, il y a également un impact sur l'environnement qui perd de sa beauté à cause de tous les nouveaux bâtiments touristiques qui sont construis pour accueillir des touristes et la population indonésienne grandissante.

2. Quel est l'impact d'Airbnb sur le marché du tourisme et de l'hôtellerie?

Je n'ai pas d'idée bien précise mais il me semble que le secteur hôtelier, surtout les hôtels bas de gamme, souffre de la présence de plateformes comme Airbnb car cela devient facile pour tout le monde d'inviter des gens chez eux d'un côté et de l'autre, les touristes ont un accès à des logements pas chers et très divers. Au sujet du tourisme, Airbnb permet d'attirer de nombreux touristes en Indonésie

3. Quelle est l'image que vous avez d'Airbnb comparée aux autres plateformes?

Airbnb a l'image d'une grand entreprise qui a réussi en s'imposant par rapport à ses concurrents. De plus, il y a aussi une image de plaisir de voyager en proposant aux voyageurs la possibilité d'habiter dans des logements en profitant d'une expérience indonésienne bien de chez nous. Certains de mes amis, qui sont également hôtes sur Airbnb, s'engagent même à

faire les visites avec leurs voyageurs et leur faire découvrir des endroits insolites personnellement en jouant le rôle de guide.

4. Etes-vous au courant de partenariats entre Airbnb et des hôtels ou auberges quelconques? Non mais je ne travaille pas dans le secteur du tourisme donc je ne pourrais pas savoir ce genre d'éléments.

Changement dans les moeurs

1. Aviez-vous un compte bancaire avant de devenir un hôte Airbnb? Êtes-vous habitué aux transactions en ligne ou préféreriez-vous payer en liquide?

Oui je possédais déjà un compte en banque et je suis déjà bien habitué comme tous les gens de ma génération je pense, aux transactions en ligne. Nous effectuons un grand nombre de nos achats en liquide dans notre vie de tous les jours mais nous aimons également acheter des vêtements en ligne et réserver et pays de logements en ligne également.

2. Aviez-vous un smartphone avant de devenir hôte? Pensez-vous que l'émergence de plateformes digitales comme Airbnb changent les habitudes de consommation de la société indonésienne ?

J'avais déjà un Iphone avant de devenir hôte sur Airbnb mais je sais qu'un de mes amis a acheté un Samsung pour pouvoir utiliser les applications des entreprises comme Airbnb et Facebook surtout.

Je pense que les plateformes digitales ont aidé au développement et changement des habitudes de consommation en Indonésie mais que le tourisme reste le facteur principal. Le secteur touristique et la globalisation se sont considérablement développés au cours de ces dernières années et cela a entraîné avec lui une modification de la culture locale et des habitudes des gens qui ont commencé à être fortement influencé par les grandes marques internationales. Moi, par exemple, je préfère acheter dans des magasins de grandes marques internationales au lieu d'acheter des produits locaux par exemple.

Sécurité et Confiance

1. Quelles sont les garanties proposées par Airbnb?

A ma connaissance, Airbnb propose un service d'assistance 24h sur 24 et a des options de dédommagement en cas de dégâts occasionnés lors de séjours sur mes biens personnels.

2. Avez-vous rencontré des problèmes ou difficultés lorsque que vous étiez hôte Airbnb?

Jusqu'à présent, je n'ai rencontré aucun problème avec la plateforme qui m'a toujours fourni des voyageurs respectueux et agréables.

1.3 Interview 2

Informations générales

1. Nom
2. Origine
3. Âge
4. Profession
5. Religion

Je m'appelle Wayan, je suis né dans la province de Sulawesi et j'ai 32 ans. Je suis agent immobilier depuis 7 ans et je suis musulman. J'habite actuellement à Ubud, Bali dans la villa que je loue sur le site Airbnb depuis 3 ans.

Motivations

1. Pourriez-vous décrire votre profil Airbnb (durée, hébergement) ?

Bien sûr, je loue une villa de 4 chambres pour un prix moyen de 60\$ par nuit, par conséquent mon logement se situe dans le moyen et haut de gamme. J'habite dans la maison que je loue, cependant je ne la loue généralement que lorsque je suis moi-même en vacances ou en weekend à l'étranger ou même lorsque je suis en déplacement pour aller visiter un client. Je ne réside pas avec mes voyageurs, je en désire pas me mêler à eux, je préfère qu'ils profitent leurs expériences de leur côté sans que je les importune de ma présence.

En général, ils restent 4 à 5 nuits ou les weekends quand mes disponibilités me le permettent.

2. Pourquoi avez-vous décidé de devenir un hôte Airbnb?

Tout d'abord, je perçois le rôle d'hôte d'Airbnb comme un hobby et non comme un métier car je sais que les gens se professionnalisent sur cette plateforme en faisant de leur activité Airbnb leur métier principal. Mon choix de devenir hôte est motivé par un côté vénal d'un côté qui m'attire à gagner de l'argent en louant ma maison lorsque je ne suis pas là et d'un autre pour avoir la possibilité d'accueillir des étrangers dans ma demeure et qu'ils découvrent par eux-mêmes mon cocon personnel.

3. Avez-vous des critères de sélection des invités? Si oui, quels sont-ils?

Mes seuls critères de sélection sont le respect de ma propriété, par conséquent, je vérifie bien, au travers des divers commentaires et notations sur les profils de mes voyageurs afin de m'assurer que je n'aurai pas de problèmes avec eux lors de leur séjour. De plus, je n'accepte généralement pas des gens qui n'ont pas de commentaires sur leur profils car je ne peux pas me faire d'idée d'eux avant qu'ils n'arrivent chez moi. Cependant, si ils me contactent personnellement en m'indiquant les raisons de leurs voyages et des informations sur eux, il est possible que je change d'avis.

4. Quelles sont les types de recommandations que vous proposez auprès de vos invités?

Si ils me contactent par mail ou téléphone pour avoir des idées de plans locaux, je recommande principalement les activités touristiques qui se déroulent dans ma communauté. Je préfère que l'argent que les touristes dépensent aillent dans ma communauté afin que je puisse peut-être en percevoir les bénéfices un jour. Je ne recommande jamais les commerces en dehors de ma région et je préfère que les touristes qui séjournent chez moi découvrent des endroits inconnus de leurs guides touristiques.

5. Considériez-vous placer votre hébergement sur une autre plateforme (HomeAway/9Flats)? Pourquoi?

Non, je ne connais pas d'autres plateformes à part Grab pour les transports.

6. Comment utilisez-vous le revenu que vous obtenez en tant qu'hôte Airbnb?

Je préfère garder la répartition de ce revenu à ma discrétion personnelle mais je peux dire que cela m'aide à couvrir mes frais quotidiens et me permet d'investir dans l'agrandissement de ma villa.

Compétition

1. Que pensez-vous de l'industrie du logement en Indonésie (corrélation entre infrastructures et population croissante)?

Le nombre d'hôtels est en pleine expansion, on peut apercevoir des hôtels naitre partout en Indonésie et des buildings de plus en plus hauts qui accueillent de plus en plus de monde en leur sein. Le secteur de l'immobilier est en pleine expansion et ls prix suivent la demande, par conséquent, il y a une forte inflation sur les prix de l'immobilier car la demande est énorme et l'offre est restreinte. C'est pourquoi, les logements Airbnb pourraient devenir à terme une solution de logement plus destinée à la population locale qu'aux touristes internationaux qui viennent visiter l'Indonésie.

2. Quel est l'impact d'Airbnb sur le marché du tourisme et de l'hôtellerie?

L'impact principal se fait ressentir sur les hôtels bas de gamme et deux et trois étoiles. Selon mon expérience professionnelle, les hôtels haut de gamme ne souffrent pas de l'activité d'Airbnb car ils ne jouent pas dans la même cour. De plus, le manque de sélectivité des invités a poussé certaines de mes connaissances, qui étaient hôtes, à retirer leur hébergement de la plateforme Airbnb. En effet, même les villas de luxe ne couvrent pas le niveau de service requis dans un hébergement de luxe comme le room service notamment. Par conséquent, je pense que les hôtels moyens et bas de gamme ont largement souffert de la présence d'Airbnb qui offre le même type de service mais en proposant également aux voyageurs une expérience personnelle, et non standardisées, à l'inverse des chambres hôtels, et des recommandations uniques qui s'éloignent des lieux touristiques et qualifiés de plus communs.

3. Quelle est l'image que vous avez d'Airbnb comparée aux autres plateformes?

Je ne sais pas vraiment comparer par rapport à d'autres mais j'ai un aperçu positif sur Airbnb, j'ai toujours été satisfais par mon expérience utilisateur, aucune entreprise indonésienne, à ma connaissance ne fait exactement la même chose qu'eux. Airbnb a une niche de marché ici à part peut-être les plateformes comme Traveloka mais je pense qu'elles sont plus destinées aux hôtels et billets d'avion. Cependant, un élément que je trouve intéressant sur Traveloka est le système de points de fidélité que l'on gagne sur le nombre de réservation. Je n'ai pas aperçu cela sur Airbnb et cela devrait être quelque chose qu'ils implémentent à un certain moment.

4. Etes-vous au courant de partenariats entre Airbnb et des hôtels ou auberges quelconques?

Non, mais j'ai lu un article sur une association des hôtels entre eux contre Airbnb mais je ne sais plus le nom (BookingINA).

Changement dans les moeurs

1. Aviez-vous un compte bancaire avant de devenir un hôte Airbnb? Êtes-vous habitué aux transactions en ligne ou préféreriez-vous payer en liquide?

Je n'avais pas de compte en banque avant de commencer à travailler mais j'en ai ouvert un vers m'âge de 23 ans lorsque j'ai commencé à me lancer sur le marché du travail.

Je préfère largement les paiements en liquide à cause de toutes les fraudes sur els cartes que nous connaissons dans le pays actuellement. De plus, c'est une véritable galère pour obtenir une carte que je préfère payer en liquide au lieu de postuler pour des cartes de crédit qui demandent un grand nombre de garanties et de paperasse administrative. Cependant, j'en possède une mais je ne l'utilise pas car si vous l'utilisez régulièrement, vous devez prouver vos transactions à votre banque si elles sont conséquentes et j'en ai eu un peu marre de devoir me justifier en permanence. Je préfère mon autonomie et le liquide reste le meilleur moyen pour cela car personne ne peut tracer ni vérifier mes transactions.

2. Aviez-vous un smartphone avant de devenir hôte? Pensez-vous que l'émergence de plateformes digitales comme Airbnb changent les habitudes de consommation de la société indonésienne ?

Oui. Oui, elles jouent un rôle conséquent mais également et même principalement la globalisation qui a provoqué notamment une montée du tourisme qui a poussé à l'utilisation des plateformes comme Airbnb. Je ne sais pas si elles changent vraiment les habitudes de consommation du peuple indonésien mais je suppose que cela joue un rôle mineur sur la façon dont on voyage. Par exemple, avant, j'avais plus tendance à loger chez des amis lorsque je partais en vacances et maintenant, je retrouve ce sentiment d'aller loger chez quelqu'un avec Airbnb.

Sécurité et Confiance

1. Quelles sont les garanties proposées par Airbnb?

Je suppose qu'il y a une assistance en ligne en cas de problème mais je n'en ai pas eu besoin jusqu'à présent. Le système d commentaires me suffit amplement pour le moment.

2. Avez-vous rencontré des problèmes ou difficultés lorsque que vous étiez hôte Airbnb?

J'ai eu un problème en ce qui concerne la saleté de la literie et de la cuisine, j'en ai informé les voyageurs responsables et Airbnb a publié le commentaire sur leur profil. Les commentaires sont un moyen utile pour annoncer les désagréments et cela permet de prévenir les hôtes suivants vis-à-vis de ce voyageur et de sa saleté.

1.4 Interview 3

Informations générales

1. Nom
2. Origine
3. Âge
4. Profession
5. Religion

Je m'appelle Meilinda, j'ai 24 ans, j'habite dans un studio à Jakarta (Kebayoran Baru) qui dispose de 2 chambres dont une que je loue régulièrement sur Airbnb pour obtenir un revenu supplémentaire et qui me permet de payer mon loyer et de me lancer dans mon projet personnel.

Je suis actuellement étudiante en entrepreneuriat en dernière année, je serai diplômée cette année si tout se passe bien et j'ai hâte de me lancer dans le marché du travail pour pouvoir lancer mon projet personnel. Concernant ma religion, je suis hindouiste et originaire de Bali mais j'étudie actuellement à Jakarta, où je possède mon appartement.

Motivations

1. Pourriez-vous décrire votre profil Airbnb (durée, hébergement) ?

Le prix de réservation de la chambre que je met à disposition est de 20\$ par nuit et l'appartement dispose des commodités de base qui sont toutes référencées sur mon annonce Airbnb.

Concernant la durée de séjour, les invités que j'invite restent en moyenne 2 ou 3 nuits.

2. Pourquoi avez-vous décidé de devenir un hôte Airbnb?

Comme je le disais un peu juste avant, j'ai le projet de lancer ma propre entreprise dans le secteur alimentaire mais je préfère garder mes secrets de fabrication pour le moment. J'ai juste besoin d'un capital de départ pour pouvoir lancer mon projet de magasin fashion.

En Indonésie, une chose courante est que les parents travaillent et que les enfants sont parfois contraints de s'occuper de leurs grand-parents comme c'est mon cas. Par conséquent, il est parfois compliqué pour ces étudiants de se lancer dans des projets extra-scolaires ou des petits boulots pour gagner un peu d'argent car ils n'ont pas le temps avec la charge de travail scolaire et de l'attention qu'ils doivent accorder à leurs aînés. J'ai donc décidé d'optimiser

mon temps et mon argent en monétisant mon logement sans avoir rien à faire et ce qui me permet de gagner un revenu et de combiner mes différentes activités.

3. Quels sont les aspects que vous appréciez dans votre rôle d'hôte Airbnb?

J'adore l'idée d'habiter avec quelqu'un avec qui j'aime partager mes expériences et raconter ma vie.

Je n'aime pas la solitude et la location de mon appartement, dont mes parents sont les propriétaires,

me permet de toujours avoir soit des touristes de toutes nationalités ou des habitants locaux qui viennent séjourner. De plus, j'ai l'impression de leur rendre service et de les aider à découvrir l'Indonésie telle que je l'aime.

4. Avez-vous des critères de sélection des invités? Si oui, quels sont-ils?

Je n'ai aucun critère car j'aime découvrir tous types de personnes, je suis très ouverte d'esprit comme la plupart de mes amies qui aiment rencontrer des touristes étrangers afin de partager leur expériences et modes de vie avec eux. J'aime leur faire découvrir ma routine personnelle et même leur cuisiner un bon petit plat de chez moi.

5. Quelles sont les types de recommandations que vous proposez auprès de vos invités? Les sites et activités très touristiques ou plus locales et reculées des centres économiques?

Je n'aime pas le surabondance que l'on peut observer sur la plupart des sites touristiques et je conseille donc principalement mes endroits personnels qui signifient quelque chose pour moi et que je trouve personnellement attirant à visiter. Cependant, il m'arrive également de les renseigner sur les endroits que tous les touristes viennent voir afin qu'ils puissent avoir un aperçu complet des sites touristiques locaux.

6. Considériez-vous placer votre hébergement sur une autre plateforme (HomeAway/9Flats)? Pourquoi?

Je ne connais pas d'autres plateformes qui offrent le même service qu'Airbnb pour les petits logements et pour le moment, je suis très satisfaite de mon expérience avec Airbnb et je ne souhaite aucunement changer. Cependant, je pourrais concevoir que pour les gens qui disposent de belles villas qu'ils ne désirent pas les poster sur Airbnb car il n'y a pas de véritable critère de sélection à part les commentaires sur les profils des utilisateurs et les

informations qu'ils acceptent de bien vouloir partager dessus. A leur place, j'aurais peur que les invités viennent tout casser ou voler des objets précieux.

Compétition

1. Que pensez-vous de l'industrie du logement en Indonésie (corrélation entre infrastructures et population croissante)?

Tout d'abord, je pourrais dire que les loyers en Indonésie sont en constante augmentation et qu'il devient de plus en plus compliqué pour les gens d'être propriétaire de logements. Je vis actuellement dans un appartement que mes parents possèdent et je ne sais pas vraiment quand j'aurai assez de moyens pour me permettre d'acheter mon propre endroit. Ensuite, alors que le nombre d'hôtels sur les bords de route ne cesse d'augmenter, il y a de plus en plus de gens à la recherche d'un logements et le gouvernement devrait remédier à cela en trouvant des solutions concrètes pour augmenter le nombre de logements pour les locaux et ne pas juste privilégier le touristes qui rapportent surement plus d'argent. L'argent a pris trop d'importance dans ce pays.

2. Quel est l'impact d'Airbnb sur le marché du tourisme et de l'hôtellerie?

Selon moi, les entreprises comme Airbnb aident à attirer des touristes car ils peuvent trouver des logements plus facilement et même loger dans des endroits insolites comme par exemple, j'ai vu qu'il était possible de loger dans des maisons suspendues dans les arbres à Bali. Je suppose que les hôtels ne sont pas heureux avec l'arrivée d'entreprises comme Airbnb car les gens avec moins de moyens ont surement plus tendance à vouloir louer un logement Airbnb plutôt que d'aller payer un hôtel. Même si l'hôtel est bas de gamme, alors le logement Airbnb fournira le même type de service et le voyageur peut interagir avec les hôtes et ne pas uniquement loger dans un endroit sans vie et sans personnalité comme les hôtels bas de gamme.

3. Quelle est l'image que vous avez d'Airbnb comparée aux autres plateformes?

Je ne connais pas vraiment d'autres plateformes mais je pense qu'Airbnb a une image très positive en Indonésie et même dans le monde. Les grandes entreprises internationales sont généralement bien acceptées en Indonésie, les gens n'expriment pas de réticence face aux nouvelles marques, moi et mes amies notamment, nous adorons quand des marques américaines viennent montrer ce qu'elles ont à offrir chez nous car c'est généralement des produits ou services très intéressants et qui peuvent changer notre vie. Aujourd'hui, grâce à

Airbnb, je peux louer un logement facilement n'importe où dans le monde si je veux et je peux accueillir des gens issus du monde entier chez moi.

4. Etes-vous au courant de partenariats entre Airbnb et des hôtels ou auberges quelconques? Non mais je ne travaille pas dans le secteur du tourisme donc je ne pourrais pas savoir ce genre d'éléments.

Changement dans les moeurs

1. Aviez-vous un compte bancaire avant de devenir un hôte Airbnb? Êtes-vous habitué aux transactions en ligne ou préféreriez-vous payer en liquide?

Oui j'en disposais d'un avant de devenir hôte. Pour les courses quotidiennes, le liquide est le moyen le plus utilisé mais pour louer des logements notamment, nous utilisons des cartes de banque. Je préfère utiliser des cartes car c'est plus sécurisé que d'utiliser du liquide où l'on peut se faire voler son portefeuille et perdre tout l'argent à l'intérieur.

2. Aviez-vous un smartphone avant de devenir hôte? Pensez-vous que l'émergence de plateformes digitales comme Airbnb changent les habitudes de consommation de la société indonésienne ?

Oui, dans ma génération tout le monde possède un smartphone, c'est plus utile pour les réseaux sociaux et pour se connecter sur internet où l'on veut. Oui, clairement je pense que l'arrivée d'internet et des smartphones ont joué un rôle énorme sur la société indonésienne, notamment sur la façon dont les gens s'habillent et se comportent. Je pense que l'on aime bien imiter les sociétés plus occidentales qui n'ont pas rêvé, surtout les Etats-Unis avec toutes les stars qui ont des vies formidables. Par exemple, pour Airbnb, j'ai appris son existence lorsque j'ai vu qu'une star, Ashton Kutcher l'avait utilisé et en avait parlé dans une interview, cela m'avait intrigué et c'est comme ça que j'ai appris l'existence de cette plateforme et c'est ce qui m'a tenté de tester l'application.

Sécurité et Confiance

1. Quelles sont les garanties proposées par Airbnb?

Je suppose que les garanties principales sont le remboursement du loyer ou le fait qu'Airbnb demande aux voyageurs de payer une partie en avance, par conséquent même si il y a une annulation en dernière minute, je touche quand même quelque chose de la part d'Airbnb.

2. Avez-vous rencontré des problèmes ou difficultés lorsque que vous étiez hôte Airbnb?
Jusqu'à présent, je n'ai rencontré aucun problème.

1.5 Interview 4

Informations générales

1. Nom
2. Origine
3. Âge
4. Profession
5. Religion (fréquence,...)

Je m'appelle , j'ai 40 ans, j'habite à Jakarta (aux alentours du village Kemang) depuis 20 ans où j'y travaille en tant qu'informaticien depuis environ 15 ans. Toute ma famille et moi-même sommes hindouistes depuis des générations et je pratique mon culte régulièrement.

Motivations

1. Pourriez-vous décrire votre profil Airbnb (durée, hébergement) ?

Je suis devenu hôte Airbnb il y a 4 ans où je mets en location à la fois une chambre d'appartement et, au travers du profil de ma compagne, une villa tout deux situées à Jakarta pour des prix aux alentours de 35\$ la nuit pour la chambre et 85\$ la nuit pour la villa entière.

2. Pourquoi avez-vous décidé de devenir un hôte Airbnb?

Je suis devenu hôte Airbnb pour faire partager mon logement avec d'autres gens, principalement des expatriés afin de profiter de leurs expériences professionnelles car je suis très intéressé par l'écriture d'un livre sur le témoignage de centaines de personnes sur leurs expériences de vie. De plus, évidemment, cela représente un revenu supplémentaire que je ne peux pas négliger et qui me sert énormément à financer mes projets.

3. Avez-vous des critères de sélection des invités? Si oui, quels sont-ils?

Mes critères principaux sont liés à la catégorie sociale à laquelle les gens appartiennent je vais dire lorsqu'ils veulent louer la villa entière par exemple. Le problème est qu'il est difficile de déterminer cela uniquement par le profil Airbnb. Par conséquent, je vérifie toujours bien les revues sur chaque profil afin de m'assurer de la respectabilité des voyageurs que j'accueille dans ma demeure.

4. Quelles sont les types de recommandations que vous proposez auprès de vos invités? Les sites et activités très touristiques ou plus locales et reculées des centres économiques?

Je propose principalement les sites aux alentours de ma région et de ma propriété car je désire réellement mettre en valeur la beauté de la région dans laquelle je vis.

5. Considériez-vous placer votre hébergement sur une autre plateforme (HomeAway/9Flats)? Pourquoi?

J'aimerais placer mon hébergement dans un endroit plus luxueux, au-delà d'Airbnb, mon hébergement est également sur [booking.com](https://www.booking.com) et Traveloka pour optimiser ma rentabilité, mais aucun ne remplit mes critères, j'aimerais avoir accès à un cercle restreint d'utilisateurs qui appartiendraient à une certaine classe sociale.

Compétition

1. Que pensez-vous de l'industrie du logement en Indonésie (corrélation entre infrastructures et population croissante)?

Ma seule impression se rapporte à la population qui ne cesse de croître et le gouvernement indonésien qui ne cesse d'autoriser la construction d'hôtels "hideux" dans tout le pays, ce qui détruit notamment l'harmonie de la nature.

2. Quel est l'impact d'Airbnb sur le marché du tourisme et de l'hôtellerie?

Selon moi, il y a une corrélation fortement positive entre le succès d'Airbnb et l'augmentation du tourisme local. Airbnb permet d'accueillir un grand nombre de touristes internationaux qui ne seraient peut-être même pas venus de base si Airbnb n'était pas là et d'autre part, la part croissante de touristes attirés par l'Indonésie représente une opportunité en or pour la population locale pour s'établir en tant qu'hôte Airbnb et ainsi rentabiliser leur logement.

3. Quelle est l'image que vous avez d'Airbnb comparée aux autres plateformes?

Selon moi, Airbnb a une image relativement basse de gamme et, comparée à des hôtels de luxe, je ne pense pas qu'Airbnb pourrait rivaliser car il n'offre peut-être pas assez de garanties pour les propriétaires de biens immobiliers luxueux comme le mien je dirais.

4. Êtes-vous au courant de partenariats entre Airbnb et des hôtels ou auberges quelconques?

Non, je ne connais rien de la sorte.

Changement dans les moeurs

1. Aviez-vous un compte bancaire avant de devenir un hôte Airbnb? Êtes-vous habitué aux transactions en ligne ou préféreriez-vous payer en liquide?

Oui j'en disposais d'un avant mais je préfère payer les petites commissions de la vie courante en liquide et les plus grosses par carte car je trouve cela plus sécurisant.

2. Aviez-vous un smartphone avant de devenir hôte? Pensez-vous que l'émergence de plateformes digitales comme Airbnb changent les habitudes de consommation de la société indonésienne ?

Oui j'en possédais un avant mais je l'ai obtenu peut-être 1 an avant de devenir hôte sur Airbnb.

je sais que mon rôle en tant que rentier sur Airbnb ou autre n'a pas toujours été bien perçu par ma famille, surtout la portion hindouiste de celle-ci, mais les modes de vie changent beaucoup en Indonésie, les gens évoluent rapidement et bien que les traditions et pratiques religieuses restent les mêmes, les gens ne viendront pas vous juger personnellement et ne vous exprimeront pas directement leur mécontentement vis-à-vis de vos pratiques commerciales ou autres tant que cela ne suscite pas un manque de respect profond de la culture locale.

Sécurité et Confiance

1. Quelles sont les garanties proposées par Airbnb?

Les garanties principales sont le système de notation et de commentaires. Les hôtes doivent s'assurer eux-mêmes vis-à-vis de leur voyageur au travers de ces deux types d'informations. Selon moi, il est compliqué de récupérer son argent si un problème se déroule sur la plateforme ou lors du séjour.

2. Avez-vous rencontré des problèmes ou difficultés lorsque que vous étiez hôte Airbnb?

J'ai eu un gros problème personnel et idéologique avec un invité norvégien qui était gêné par mes prières et qui a même décidé d'écourter son séjour car il ne se sentait pas à l'aise avec quelqu'un qui pratique un culte religieux en sa présence. Son manque de tolérance et son manque de respect m'a profondément choqué et j'ai donc refusé d'accepter le départ sur un

accord à l'amiable, il n'a donc pas pu récupérer son argent pour le reste du séjour. En effet, sur Airbnb, si il y a un problème durant le séjour, si il y a un accord à l'amiable, Airbnb rembourse alors l'argent aux partis concernés.

1.6 Interview 5

Informations générales

1. Nom
2. Origine
3. Âge
4. Profession
5. Religion

Je m'appelle Eric Van Bruggen, j'ai 63 ans, je suis belge et j'habite actuellement à Bali.

Je suis décorateur d'intérieur pour des hôtels luxueux et également dans l'organisation d'événements de soirées privées à Bali.

J'ai décidé d'habiter à Bali après un coup de foudre que j'ai eu pour cet île lors d'un voyage avec des amis. Je suis tombé amoureux de la beauté des paysages, de la nature, de la gentillesse des gens, de leur bonhomie et de la température locale qui me change beaucoup du temps frileux belge.

Motivations

1. Pourriez-vous décrire votre profil Airbnb (durée, hébergement) ?

En arrivant à Bali dans le but de m'y installer, je me suis fais construire une grande maison avec comme objectif En plus d'être décorateur, je suis également collectionneur et ma maison est composée de centaines d'objets qui composent une véritable atmosphère authentique de la culture indonésienne.

Mes chambres sont basées sur un tarif située entre 120 et 140€ la nuit, mon hébergement se situe donc dans le haut de gamme. J'ai voulu récréé les détails d'un hôtel 5 étoiles dans une atmosphère plus intimiste, car je ne dispose pas de centaines de chambres comme un hôtel de luxe, et dans un cadre magnifique dans un petit village local avec à peine 100 habitants.

Je dois également mentionner que j'habite dans la maison mais j'ai ma propre partie privée, par conséquent je peux m'arranger pour que les invités ne me voient pas si ils désirent préserver leur intimité.

Mes invités séjournent généralement un weekend ou en moyenne 4 nuits je dirais.

En outre, je suis propriétaire Airbnb d'un appartement à Bruxelles mais je ne m'occupe pas de la gestion de celui-ci.

Enfin, j'ai été hôte Airbnb pendant 2 ans mais je ne le suis plus actuellement pour des raisons de sélectivité des invités et que j'attends l'émergence d'un Airbnb "+" qui concernerait uniquement des propriétés de luxe avec des voyageurs prêts à déboursier les sommes nécessaires pour y séjourner.

2. Pourquoi avez-vous décidé de devenir un hôte Airbnb?

J'ai toujours été passionné par l'hôtellerie mais je n'avais pas les moyens pour créer un hôtel de luxe, j'ai donc décidé de me reconvertir dans la location de ma villa que j'ai aménagée pour en faire une destination de choix.

Ensuite, le désir de partager mon art et ma passion pour Bali sont deux autres éléments qui m'ont poussé à devenir hôte sur Airbnb.

De plus, la location de mes 3 chambres représente aussi une source de revenus supplémentaires qui arrondit bien les fins de mois.

3. Avez-vous des critères de sélection des invités? Si oui, quels sont-ils?

Généralement, je ne loue pas la maison en entier si je ne connais pas les gens qui y séjourneraient. Dans ce cas-là, je ne loue que les chambres et je n'ai pas de réels critères vis-à-vis de mon acceptabilité de mes invités, si ce n'est une certaine vérification de leur profil pour m'assurer qu'ils sont respectables. Au sujet des invités que j'ai accueilli, j'ai eu de tous types de nationalités, français, australiens, belges, et des locaux également mais en minorité. J'ai accueilli également un grand nombre d'expatriés qui sont venus juste pour se détendre quelques jours dans un cadre magnifique.

4. Quelles sont les types de recommandations que vous proposez auprès de vos invités? Les sites et activités très touristiques ou plus locales et reculées des centres économiques?

Je ne leur recommande jamais les sites touristiques, ce pays a tellement de ressources et de trésors naturels à découvrir que je leur présente toujours des options de visite de "mon Bali" avec des endroits personnels dans lesquels les touristes lambda ne vont pas.

Par exemple, Ibiza est un endroit magnifique mais c'est devenu tellement touristique. Avec le tourisme en masse, il est crucial de chercher les bons spots et de regarder la beauté qui reste.

De plus, à Bali, j'habite dans un petit village avec une culture fortement imprégnée et j'aime faire partager cette culture avec mes invités si ils le désirent.

5. Selon vous, quels sont les inconvénients d'Airbnb?

L'inconvénient principal est qu'il n'y a pas de classement dans les logements sur la plateforme.

Tous les logements sont mélangés ensemble et comme les gens cherchent avant tout ce qu'il y a de moins cher, surtout les consommateurs chinois qui sont toujours à l'affût du bas de gamme.

De plus, il y a également le problème éternel des fausses réservations, que j'ai eu sur Airbnb et [booking.com](https://www.booking.com), surtout avec des profils d'utilisateurs chinois souvent. Cependant, [booking.com](https://www.booking.com), à l'inverse d'Airbnb, présente le problème qu'il n'y a pas de paiement d'avance avec la carte de crédit.

Au sujet des autorisations à obtenir pour devenir hôte Airbnb et ainsi louer son logement, il faut obtenir le document "Pondok Wisata" qui permet de monétiser l'habitabilité de son logement sur une courte durée.

6. Considériez-vous placer votre hébergement sur une autre plateforme (HomeAway/9Flats)? Pourquoi?

Non pas vraiment car je ne pense pas qu'une autre plateforme ou site web pourrait m'apporter le service qui me correspondrait réellement, c'est-à-dire, offrir un accès à des voyageurs de luxe et l'invitation à des événements privés qui rassembleraient tout ces hôtes et voyageurs pour parler de leurs expériences respectives, ce qui me permettrait également de créer un réseau de connaissances très respectables et de grande valeur.

Compétition

1. Quel est l'impact d'Airbnb sur le marché du tourisme et de l'hôtellerie?

Airbnb offre un réseau qui permet de toucher la terre entière et la plateforme est largement connue et utilisée en Indonésie. Il y a des milliers d'hôtels bas de gamme avec une classe

émergente qui aime voyager dans le pays. De plus, il y a une véritable opportunité de marché sur l'attraction de la population chinoise.

Les vrais concurrents d'Airbnb sont peu visibles si ce n'est peut-être [booking.com](https://www.booking.com) et les hôtels bas de gamme. On peut apercevoir qu'Airbnb a un impact négatif sur les hôtels car ils essaient de contrôler l'activité d'Airbnb en essayant de convaincre le gouvernement des effets néfastes de la plateforme.

Il y a un problème vis-à-vis des taxes également car de nombreuses connaissances à moi louaient leur logement Airbnb sans payer les taxes nécessaires (10% sur le revenu pour les expatriés) et le gouvernement s'en est rendu compte et a sévi au travers d'amendes mais je ne connais pas le montant de celles-ci.

2. Quelle est l'image que vous avez d'Airbnb comparée aux autres plateformes?

Une image bas de gamme qui gagnerait à créer une nouvelle niche pour des villas de luxe, mais il n'existe pas actuellement de plateformes qui offrent ce type de service.

3. Etes-vous au courant de partenariats entre Airbnb et des hôtels ou auberges quelconques?

Non, je ne connais pas de tel arrangement.

Changement dans les moeurs

1. Pensez-vous que l'émergence de plateformes digitales comme Airbnb changent les habitudes de consommation de la société indonésienne ?

Oui, je pense que toute émergence d'une opportunité de créer un nouveau business peut changer les habitudes de consommation de la population locale. Du moment que ça rapporte c'est le principal pour eux. Ils n'étaient pas comme ça avant mais les choses changent vite ici.

2. Quelles sont les méthodes de paiements les plus courantes?

L'usage du paiement en liquide est courant ici et de temps en temps la carte de crédit mais beaucoup de commerces, comme le mien, ne disposent pas du sabot pour les cartes car est dur à obtenir au niveau des administrations. De plus, il y a énormément de fraude à la carte et cela refroidit donc les gens d'en posséder une je pense.

Sécurité et Confiance

1. Quelles sont les garanties proposées par Airbnb?

Le système de commentaires est l'élément la garantie la plus efficace pour les hôtes car elle leur permet d'avoir un aperçu sur le type de personnes qu'ils vont accueillir. Je sais qu'il y a également des garanties fournies par Airbnb en cas de dommages causés sur les biens matériels des hôtes mais je n'en ai jamais eu besoin et je n'ai donc pas beaucoup d'informations à ce sujet.

2. Avez-vous rencontré des problèmes ou difficultés lorsque que vous étiez hôte Airbnb ou au sujet de votre vie en Indonésie?

Non, je n'ai jamais eu de problème jusqu'à présent lors des séjours que j'ai organisé, à part peut-être des propositions de séjour qui n'ont jamais abouti. Dans ces cas-là, Airbnb remboursait les invités de la somme qu'ils avaient avancé.

J'ai vécu au Maroc pendant des années et cela m'a toujours forcé à me dire que je ne suis qu'un invité dans mon pays d'accueil, l'Indonésie actuellement, et je m'engage donc à respecter les coutumes locales et à ne pas interférer avec leurs modes de vie. De plus, je n'ai jamais eu de problème avec la culture locale et les seuls éléments qui peuvent parfois être ennuyants relèvent des problèmes présentes dans les centres touristiques et grosses villes comme la congestion du trafic et la surabondance de personnes dans certains lieux.