

Interview Tech Me Up ! - Cyril Delattre - Head of Contents Airbnb Experiences - 08/10/2018

Présentation de Cyril Delattre et d'Airbnb

Pouvez-vous vous présenter?

Je suis en charge des Opérations de Contenu (photo, video) sur Airbnb Experiences

Pouvez-vous revenir sur votre parcours et ce qui vous a conduit jusque-là?

Je suis un ancien de l'ESCP Europe, j'ai ensuite fait 5 ans de conseil chez Bain. J'ai par ailleurs vécu de nombreuses années à l'étranger au cours des dernières années (Inde, Kenya, Australie, Maroc). J'ai décidé de rejoindre Airbnb il y a un peu plus de trois ans, et je gère actuellement une équipe d'un peu plus d'une trentaine de personnes à San Francisco, Singapour, Barcelone et Paris

Pouvez-vous présenter Airbnb Experiences, les critères pour proposer une expérience de qualité, et l'utilisation du service?

Airbnb Experiences, ce sont des activités que nous proposons aux voyageurs lorsqu'ils voyagent. Le service a été lancé il y a un an et demi. Pour Airbnb, l'ambition est de répondre à l'intégralité de la chaîne de valeur du voyage. Il y a 3 critères importants qui font une expérience de qualité: l'hospitalité, l'accès à des lieux atypiques, et l'expertise de l'hôte. Ces expériences ont été avant tout conçues pour des voyageurs, mais on constate que selon les marchés, entre 20 et 40% de locaux réservent ces expériences; ce qui est un signe de qualité forte.

Quelles est la vocation d'Airbnb?

Nous souhaitons transformer la façon dont les gens voyagent. Airbnb a récemment lancé un certain nombre de services comme la réservation de restaurant. Si l'on prend le coeur de l'activité d'Airbnb actuellement, l'hébergement, il se passe aussi beaucoup de choses. Nous intégrons désormais les boutique-hôtels sur la plateforme, et avons racheté une entreprise comme [Luxury Retreats](#) pour développer une offre haut de gamme (€5 000/nuit). Nous avons également lancé récemment Airbnb Plus (logements inspectés préalablement, garantissant un niveau de qualité et de services très élevé).

Vision du futur de l'économie collaborative

Parmi les entreprises collaboratives avec une belle croissance (BlaBlaCar, ManoMano, Airbnb), l'aspect communautaire est très fort. Qu'est-ce qui est clé dans la création d'une communauté ? Qu'est-ce qui est si différenciant par rapport à un modèle traditionnel ?

Pour nous, la communauté, cela commence par les premiers utilisateurs ou les premiers hôtes. Airbnb est une marketplace, nous avons deux types d'utilisateurs présents sur la plateforme. D'un côté les hôtes qui proposent leurs logements, et d'un autre les voyageurs.

C'est très important lorsqu'on lance un nouveau service de bien comprendre les premiers membres de la communauté: quels sont les besoins, quelles sont les attentes; et créer un produit qui répondra à leurs attentes.

Un des avantages qu'ont les entreprises digitales, c'est qu'elles bénéficient de cycles de développement très courts. Nous pouvons écouter les avis de la communauté et très vite de développer des services qui répondent à ces besoins. Lorsque l'on développe de nouveaux produits, chaque décision doit être ancrée et prise par rapport aux attentes de la communauté.

Airbnb est une entreprise avec une communauté forte. Quand on pense à la communauté et aux moyens de l'animer, il y a deux dimensions: une dimension "online": inciter les gens à partager, à s'entraider via les moyens digitaux. Mais aussi avant tout une dimension "offline", qui consiste à aller à la rencontre de cette communauté, à les rassembler, pour faire remonter un certain nombre de demandes et bien comprendre les besoins.

Le succès des différents services Airbnb est-il différent selon les pays? Selon vous, la prédisposition à l'économie du partage est-elle différente selon les cultures?

Airbnb est présent dans tous les pays du monde sauf trois (Syrie, Corée de Nord et Iran). Il y a effectivement des niveaux de maturité différents selon les pays. Les comportements et utilisations peuvent être différents. Par exemple, dans certains pays, les personnes planifient très en amont leurs vacances (ce qui peut s'adapter moins bien à notre modèle) et du côté hébergeur, on a des différences en fonction du nombre de congés, et donc sur l'offre (en France, nous avons un pic de disponibilités en août par exemple).

Nous n'avons pas constaté de pays où il y a un frein particulier à louer son logement.

De nombreuses industries basculent vers un modèle plateformes avec un grand leader par secteur qui ne possède pas les actifs (Uber, modèle de marketplace sur AliExpress ou Amazon, Airbnb, WeWork, etc.) Voyez-vous dans cette tendance actuelle une évolution majeure du modèle économique et capitaliste traditionnel?

Je vais peut-être vous surprendre mais je ne pense pas que ce soit vraiment le cas. Si l'on considère l'industrie du voyage, qui correspond à environ 10% du PIB mondial, nous sommes très loin d'avoir un acteur unique capturant une part significative de cette industrie.

De la même façon, si l'on considère l'industrie du livre, nous pouvons naturellement penser à Amazon et à son poids dans cette industrie. Mais il y a aussi d'autres types d'acteurs comme les librairies ou la grande distribution qui représentent une part majeure de l'industrie.

Pensez-vous qu'avec le développement de plateformes, la propriété des biens (Rentsher en Inde, Fat Lama au UK) ne va plus être la norme? Sommes-nous entrain de passer d'un modèle traditionnel de propriété à un futur avec "everything as a service"?

Sur la notion de propriété de biens, on constate effectivement une évolution majeure. Si nous prenons un exemple pour Airbnb, nous avons un couple de retraités qui a vendu sa maison aux Etats-Unis et qui depuis 5 ans, voyagent en utilisant Airbnb uniquement pour se loger. Toujours aux Etats-Unis, nous constatons dans la mobilité de plus en plus de gens qui n'ont plus de deuxième ou troisième voiture

grâce à Lyft ou Uber. Enfin, les millenials confirment qu'ils valorisent beaucoup plus l'expérience que la propriété.

Comment voyez-vous l'émergence de technologies comme la blockchain, et de projets comme Arcade City ? Allons-nous uberiser Uber ou Airbnb?

Nous regardons avec attention des technologies comme la blockchain. Nous avons un modèle qui est basé sur la confiance, et nous voyons cette technologie comme un moyen de récolter des signaux qui vont renforcer cette confiance. Nous voyons plus cette technologie comme une opportunité que comme une menace.

Conseils pour des étudiants

Quelles sont les clés pour réussir dans le monde de demain?

Le poids de l'intelligence artificielle est de plus en plus important. Tous les types d'emplois ayant un caractère répétitifs (qualifiés ou non qualifiés) seront très fortement impactés par l'IA. Je conseillerais de bien comprendre l'impact de l'IA et de développer une expertise dans ce domaine.

Si vous aviez un conseil à donner à un étudiant, lequel serait-il?

Choisir un métier ou créer une entreprise ayant un lien fort avec leur passion.

Contact: www.techmeup.org // www.facebook.com/techmeupinitiative // techmeupinitiative@gmail.com