

Du coiffeur au traiteur, Airbnb se lance dans les services : "Ce que nous demandons, c'est une concurrence loyale"

L'Avenir, Céline Demelenne – 14 mai 2025

La plateforme de réservation de logements Airbnb se diversifie et vient de lancer, ce mercredi 14 mai 2025, une toute nouvelle offre de services disponible sur l'application.

"Les hôtels ont quelque chose que nous n'avons pas : les services", a lancé Brian Chesky, cofondateur et patron d'Airbnb, lors d'une conférence à Los Angeles ce mardi. "Dans un hôtel, vous pouvez commander des repas dans votre chambre. [...] Vous avez accès à une mini-salle de sport, à un spa, vous pouvez vous faire masser, etc." Jusqu'à présent, une telle offre était absente de l'application Airbnb. L'entreprise, spécialisée dans la réservation de logements, a voulu y remédier et a annoncé l'ajout de services à domicile à son offre existante. Ces derniers vont de la préparation de repas aux soins de beauté et de bien-être.

En pratique, les professionnels pourront venir dans la location de vacances des consommateurs ou même directement chez eux. Les particuliers peuvent recourir à cette fonctionnalité s'ils se trouvent dans l'une des 260 villes où Airbnb lance cette nouvelle offre – Bruxelles en fait partie. Cette option doit ensuite être étendue à d'autres lieux et à d'autres services.

La tentative de diversification du géant californien est néanmoins balisée. L'entreprise précise ainsi que les services ont été sélectionnés à partir de plusieurs critères, y compris *"l'expertise et la renommée"* des professionnels qui ont *"en moyenne 10 ans d'expérience"*, et ont fourni des preuves de leur identité et de leurs certifications.

Des garanties pour les indépendants en Belgique

Mais qu'en pensent les indépendants et le secteur horeca en Belgique ? *"Nous partons du principe que toute initiative qui crée du travail est bonne à prendre, réagit Anne-Sophie Snyers, directrice du service d'études à l'Union des classes moyennes (UCM). On se rend compte que de plus en plus d'indépendants se lancent dans ce genre de service à la personne."*

Cette nouvelle option d'Airbnb ne constitue dès lors pas un frein, mais une forme de diversification. Notre interlocutrice émet cependant une réserve : *"Il faut que le cadre légal soit suffisamment clair afin de recourir à de vrais indépendants. Autrement dit, nous demandons qu'Airbnb fasse appel à des personnes légalement aptes à produire ces services. Le risque serait que cela ouvre la porte à des individus qui n'ont pas l'accès à ces professions. "*

« Ce que nous souhaitons, c'est que ces nouveaux services proposés par Airbnb soient encadrés. »

Linda Di Nizio, Fédération Horeca Wallonie

Pas de panique non plus du côté de la Fédération Horeca Wallonie, qui demande toutefois de garantir une "concurrence loyale" dans le secteur. *"Ce que nous souhaitons, c'est que ces nouveaux services proposés par Airbnb soient encadrés. À partir du moment où les consommateurs peuvent commander un repas via l'application, il faut que ce repas soit fourni par un restaurateur reconnu, qui a un numéro d'entreprise et qui respecte les normes de l'Afscs, avance Linda Di Nizio, chargée de communication au sein de la fédération. Nous comprenons qu'il existe différentes formes d'entrepreneuriat, mais il est important que tout ceci soit encadré et que les prestataires de services soient certifiés. L'idée, c'est que cela profite aux indépendants locaux, et que ce ne soit pas Monsieur et Madame-Tout-le-monde qui vous livre des repas."*