

Airbnb dépense des millions de dollars par an pour protéger sa réputation

Chaque vendredi, dans sa revue de presse, Maddyness vous propose une sélection d'articles sur un sujet qui a retenu l'attention de la rédaction. Cette semaine, la méthode d'Airbnb pour passer sous silence les crimes et délits commis durant les locations.

Airbnb dépens 50 millions de dollars par an pour sauvegarder sa réputation

L'actu

Un document confidentiel, consulté par *Bloomberg Businessweek*, révèle que la plateforme de location de biens dépense en moyenne près de 50 millions de dollars par an pour régler les contentieux avec des hôtes ou des locataires.

Dans une enquête choc, basée sur les témoignages de huit anciens membres de l'équipe de sécurité et de 45 employés ou ex-employés de la société, le magazine américain *Bloomberg Businessweek* lève le voile sur l'opaque et prestigieux service de gestion de crise d'Airbnb. Surnommé "la boîte noire" par les initiés, il emploie d'anciens membres de la Central Intelligence Agency

(CIA) et intervient à coups de millions de dollars pour exfiltrer des locataires en danger, régler des contentieux juridiques et protéger l'image de l'entreprise. [Lire l'article complet sur Courrier International.](#)

Des milliers d'incidents par an

Les comptes

L'entreprise a déclaré à Bloomberg que moins de 0,1 % des séjours posent des problèmes de sécurité, que la plupart des indemnités versées concernent des dommages matériels et que les indemnités à six chiffres sont « *exceptionnellement rares* ». Mais avec 193 millions de nuits réservées en 2020, cela pourrait signifier que quelque 193 000 séjours Airbnb auraient pu impliquer des incidents de sécurité, selon les comptes de l'entreprise.

Airbnb a fait face à un certain nombre d'incidents très médiatisés, y compris son premier scandale majeur en 2011 après que des invités ont saccagé la maison d'un hôte, et une fusillade mortelle à Orinda, en Californie, en 2019, qui a forcé l'entreprise à sévir contre les fêtes dans les maisons et à intensifier ses efforts pour assurer la sécurité des invités et des hôtes. [Lire l'article complet sur Business Insider.](#)

Des accords de non-divulgence comme bouclier

La méthode

Until 2017, the year that the #MeToo movement began, payout agreements included clauses that « *barred the recipient from talking about what had happened, making further requests for money, or suing the company* » , according to Bloomberg, which cited inside sources. Now, that clause only « *says recipients can't discuss the terms of their settlement or imply that it's an admission of wrongdoing* » .

« *We go the extra mile to ensure anyone impacted on our platform is taken care of* » , Tara Bunch, Airbnb's head of global operations, told Bloomberg. [Lire l'article complet sur Vice.](#)

La confiance au coeur de son business

La peur

Airbnb has encouraged strangers to connect online, exchange money, and then meet in real life, often sleeping under the same roof. It's somewhere between a tech platform and a hotel operator—unable to disavow responsibility for ensuring its users are safe, as some tech companies might, or to provide security guards and other on-site staff, as a hotel would. What makes trust and safety at Airbnb more complicated than at Apple or Facebook « *is that you are dealing with real people in real people's homes* » , says Tara Bunch, Airbnb's head of global operations.

The way Airbnb has handled crimes such as the New York attack, which occurred during a bitter regulatory fight, shows how critical the safety team has been to the company's growth. Airbnb's business model rests on the idea that strangers can trust one another. If that premise is undermined, it can mean fewer users and more lawsuits, not to mention tighter regulation. [Lire l'article complet sur Bloomberg Businessweek.](#)

Article écrit par ANNE TAFFIN