

HostnFly, l'un des survivants des conciergeries Airbnb

La start-up indique avoir réalisé 10 millions de chiffre d'affaires en 2023, année où Leavy.co a fermé boutique avant que Smartrenting ne suive le même parcours il y a quelques semaines. HostnFly a réorganisé son modèle autour des mandataires.



Une étude de Deloitte parue l'année dernière indiquait qu'environ 500.000 visiteurs seraient attendus dans des logements de ce type à l'occasion des JO. (Shutterstock)

Par [Camille Wong](#)

Publié le 17 avr. 2024 à 08:00 Mis à jour le 17 avr. 2024 à 09:38

Les conciergeries Airbnb enchaînent les crises depuis plusieurs années : la pandémie a mis fin aux voyages, la crise immobilière a entraîné une baisse des nouveaux investissements locatifs et la crise technologique a rendu les financements plus rares. A cela s'ajoute un secteur d'activité mal vu au niveau politique.

Autre sujet brûlant : les locations touristiques durant les [Jeux Olympiques et Paralympiques à Paris](#). Les plateformes se préparent et au premier chef Airbnb, qui vient d'annoncer investir 27 millions d'euros pour renforcer son service durant la période. Une étude de Deloitte parue l'année dernière indiquait d'ailleurs que 500.000 visiteurs seraient attendus dans des logements de ce type à l'occasion de l'événement.

« Nous avons des réservations, même si ce n'est pas encore la ruée vers l'or », tempère Quentin Brackers de Hugo, le cofondateur de la conciergerie HostnFly. L'entrepreneur enregistre environ 1.200 demandes de mise en location de logements à Paris par mois, contre 200 en temps normal. « Nous sommes dans une phase de recrutement, mais nous ne misons pas tout dessus. C'est certes un gros événement, mais il n'arrive qu'une fois par siècle. »

Modèle de mandataires

En attendant, l'entrepreneur annonce avoir réalisé en 2023 un chiffre d'affaires de 10 millions d'euros, pour un volume d'affaires de 40 millions. Une croissance de 35 % qui témoigne d'un rebond après plusieurs années tumultueuses. Avec des pertes indiquées « d'environ » 200.000 euros (contre 2,3 millions en 2022), la start-up pourrait être proche de l'équilibre cette année, voire rentable.

Pour y parvenir, elle a revu son modèle en créant un réseau de mandataires - un modèle de plus en plus prisé par [les proptechs en général](#). Cet indépendant va dénicher et gérer les logements saisonniers dans les villes. « Un modèle qui change facilement d'échelle sans entraîner des coûts au siège », poursuit le patron qui compte 150 mandataires en France, dont une quarantaine à Paris. A noter que le chiffre d'affaires inclut la commission versée aux mandataires, soit environ le tiers des 25 % perçus par la start-up.

« Il est très compliqué de faire de l'argent avec une conciergerie. C'est un métier au centime, avec de faibles marges dans l'exécution opérationnelle. Sous-traiter le risque et faire porter la lourdeur des opérations à des indépendants, motivés par une cote part des résultats, est un pivot intéressant », confie un investisseur du secteur.

Deux sociétés liquidées

HostnFly, qui se concentre notamment sur les résidences secondaires à la montagne et à la mer, n'est pas le seul acteur encore debout sur ce marché des conciergeries. Des sociétés françaises et internationales comme GuestReady ou encore Checkmyguest évoluent sur le territoire. D'autres, en revanche ont fermé boutique. Après la révélation des difficultés de [Leavy.co par « Les Echos »](#) l'année dernière, la start-up a été cédée au tribunal de commerce... avant que son repreneur ne soit lui-même liquidé, a dévoilé le média [L'Informé](#).

Plus récemment, c'est la société Smartrenting qui, après être passée par la case redressement judiciaire début 2024, a été liquidée il y a quelques semaines. « Nous imaginions l'année 2023 comme un rebond qui n'a pas eu lieu, à la fois en termes de prix et de taux de remplissage », précise aux « Echos » Thibault Martin, le cofondateur. Après avoir fermé la plupart des villes françaises pour se recentrer sur Paris, et faute de refinancement puis de repreneur, l'aventure a pris fin.

Démêlés judiciaires

De son côté, HostnFly va se concentrer sur les JO avant d'envisager une première expansion européenne, avec une potentielle ouverture en Espagne. « Un marché proche de celui de la France, très touristique et avec beaucoup de résidences secondaires », confie Quentin Brackers de Hugo.

En 2022, sa start-up a été condamnée à 30.000 euros d'amende pour un manque de vigilance sur des faits démarrant en 2018. L'entreprise VIP Services, spécialisée dans les services de ménage et sous-traitante d'HostnFly, ainsi que sa fondatrice, ont été reconnues coupables de traite d'êtres humains aggravée.

« HostnFly, qui n'avait que deux ans au moment des faits, a reconnu avoir été négligente dans la gestion des vérifications nécessaires et de la conformité de ses fournisseurs. Elle a depuis considérablement renforcé ses process, son personnel, ses outils et est extrêmement vigilante quant au choix de ses partenaires », fait savoir la start-up.