

26/01/2018

# DIAGNOSTIC INTERNE DE TALKTALKBNB



GROUPE C

ILAN DIDAY; MARINE MESNIL; FLORA MONIER; LARA PELIGRY

## Table des matières

Introduction.....	4
<b>1. Une plateforme collaborative dont l'identité et le fonctionnement reposent sur des valeurs d'échanges .....</b>	<b>5</b>
1.1 L'identité de TalkTalkBnB lui permet de se distinguer sur le marché .....	5
1.1.1 <i>TalkTalkBnB est un concept innovant qui répond à deux besoins importants .....</i>	<i>5</i>
1.1.2 <i>TalkTalkBnB a su développer son identité visuelle .....</i>	<i>6</i>
1.1.3 <i>Les finalités de la plateforme vont lui permettre de mettre en place une stratégie de développement .....</i>	<i>7</i>
1.2 TalkTalkBnB a une organisation interne simple et structurée.....	9
1.2.1. <i>L'organisation de travail de TalkTalkBnB repose sur le bon fonctionnement de Lexica .....</i>	<i>9</i>
1.2.2. <i>Le bon fonctionnement de TalkTalkBnB exige une équipe organisée .....</i>	<i>10</i>
<b>2. Une plateforme collaborative tournée vers l'avenir.....</b>	<b>12</b>
2.1 Une plateforme qui cherche à se développer sur le long terme .....	12
2.1.1 <i>Le développement des cercles professionnel est une première voie vers un modèle économique rentable.....</i>	<i>12</i>
2.1.2 <i>La création d'une application devient nécessaire dans le développement de la plateforme...14</i>	<i>14</i>
2.1.3 <i>Définir et mettre en place un modèle économique est une étape essentielle pour s'imposer sur le marché .....</i>	<i>15</i>
2.2. Malgré la pertinence d'un projet s'insérant sur un marché à forte demande, TalkTalkBnB doit adopter un modèle économique et adapter son offre pour devenir viable.....	17
2.2.1 <i>Le concept de TalkTalkBnB répond à de réels besoins sur une intersection de marché encore non exploitée, mais est encore à perfectionner.....</i>	<i>17</i>
2.2.2 <i>Une modification des services proposés permettra de diversifier l'offre mais risque de mener à une perte d'identité de TalkTalkBnB.....</i>	<i>19</i>
Conclusion.....	21
Annexe 1 : compte rendu de la semaine de stage en décembre .....	22
Annexe 2 : Fiche d'identité de l'entreprise .....	24

Créée et gérée par Hubert Laurent depuis 2016, la plateforme collaborative TalkTalkBnB découle de deux besoins : apprendre les langues et voyager. Le site va s'orienter et proposer des services en fonction des valeurs qu'il cherche à véhiculer, soit l'échange, le partage et la mixité culturelle. La petite équipe de TalkTalkBnB est jeune et pleine d'idées. La communication interne mais aussi externe est primordiale pour permettre le développement du projet. Ils cherchent à agrandir la communauté, à améliorer les services proposés mais aussi à en tester de nouveaux. Le gérant qui souhaite en faire son activité principale doit penser à adopter un modèle économique en monétisant son offre, à travers une tarification des nuitées, la mise en place de cercles professionnels et universitaires ainsi que la création de services additionnels. Mais afin de ne pas mener le site à la perte de son identité en rendant son activité commerciale, chaque décision de gestion doit être étudiée avec minuties. La plateforme doit continuer à mettre ses valeurs en avant tout en rendant le projet viable.

## Introduction

Réaliser un stage en groupe n'est pas chose facile car les entreprises ne sont pas toujours aptes à recevoir quatre stagiaires dans leurs locaux et à leur accorder du temps. Ainsi nous nous étions mis d'accord pour rechercher un stage dans le domaine des nouvelles technologies. Le secteur qui semblait correspondre au mieux à tous les membres du groupe était celui du tourisme, et l'hébergement touristique est un marché en plein essor. C'est en cherchant un logement chez l'habitant pour partir en vacances au Danemark que l'un des étudiants de notre groupe s'est retrouvé sur le site de TalkTalkBnB. Le concept original l'a directement interpellée et ainsi elle a souhaité s'inscrire pour en savoir un peu plus sur un système collaboratif d'hébergement gratuit. Ayant discuté avec le gérant du site suite à un problème d'inscription, l'élève a pu demander s'il était possible de postuler pour un stage à 4 chez TalkTalkBnB. Après envoi d'une lettre de motivation et d'un CV commun, le groupe a pu obtenir un entretien téléphonique avec le gérant. Notre recrutement en tant que stagiaire nous a été confirmé dans les jours qui suivent.

Nous effectuerons donc un stage de 8 semaines à Lorient dans les locaux de la société Lexica dans laquelle TalkTalkBnB est en cours de développement. Durant notre semaine de stage en décembre, nous avons effectué une insertion courte mais enrichissante dans l'univers de TalkTalkBnB. Nous avons alors pu récolter les différents éléments permettant une meilleure compréhension de l'organisation interne de l'entreprise.

Tout d'abord nous allons effectuer une présentation de l'identité et de l'organisation de l'entreprise, puis nous analyserons comment l'entreprise cherche à se développer sur le long terme et enfin nous pourrions définir quels sont les facteurs de succès et d'échecs du concept sur le marché.

# 1. Une plateforme collaborative dont l'identité et le fonctionnement reposent sur des valeurs d'échanges

## 1.1 L'identité de TalkTalkBnB lui permet de se distinguer sur le marché

TalkTalkBnB est une plateforme collaborative sur le thème des langues, fondée par Hubert Laurent en février 2016 à Lorient. TalkTalkBnB est actuellement un site Internet et n'est donc pas encore une entreprise. Le métier de TalkTalkBnB est de permettre à des voyageurs de rencontrer des natifs pour converser avec eux, en les accueillant ou en séjournant chez eux, de réaliser des échanges linguistiques et culturels.

### 1.1.1 TalkTalkBnB est un concept innovant qui répond à deux besoins importants

L'idée du concept de TalkTalkBnB a germé dans l'esprit de M. Laurent lorsqu'un jour sa fille lui a demandé s'ils pouvaient vivre en Angleterre pour que la famille puisse bien pratiquer l'anglais ; l'éventualité de partir vivre en Angleterre pour M. Laurent étant impossible, il s'est dit qu'il faudrait plutôt faire venir un anglais à lui pour pratiquer la langue et découvrir également une autre culture. TalkTalkBnB est alors né de 3 constats dressés par M. Laurent. Tout d'abord, nous avons tous la nécessité de parler des langues étrangères, que ce soit les enfants, les étudiants pour les études, les concours ou pour trouver un emploi, ou bien les hommes et femmes en activité pour le travail quotidien (rendez-vous client par exemple) et voire pour une évolution de carrière. La pratique des langues est également indispensable pour voyager, mais peut aussi s'avérer comme étant un plaisir. Ensuite, pour bien pratiquer une langue, comprendre et être compris des natifs, il faut pratiquer régulièrement les langues. Enfin, les voyageurs qui ont souvent un petit budget (comme l'atteste le succès de Blablacar et de Airbnb) souhaitent davantage s'immerger dans la culture locale, avec les habitants.

TalkTalkBnB répond à cette problématique en réunissant 2 besoins. Pour l'hôte c'est l'opportunité de pouvoir pratiquer la langue de son choix à la maison, avec des natifs, de manière informelle mais efficace, en les accueillant. Pour le voyageur, c'est la possibilité d'obtenir un hébergement gratuit, un repas typique de la maison, un contact avec des locaux, en échange de leur parler dans sa propre langue, de les aider à perfectionner leur pratique de la langue.

L'échange, le partage, convivialité, la simplicité et l'efficacité sont les valeurs de TalkTalkBnB. Ces valeurs sont également dues au fait que TalkTalkBnB est d'abord et avant

tout une plateforme collaborative, le côté rencontre et l'envie d'échanger étant le centre du concept. La plateforme est réellement à l'écoute de sa communauté en proposant sur son site un moyen simple pour contacter le fondateur. Le service étant actuellement gratuit, le fondateur de TalkTalkBnB s'est fixé comme objectif à long terme de développer un modèle économique pour son entreprise, en monétisant le service. TalkTalkBnB souhaite créer une grande communauté internationale pour l'apprentissage des langues, par le pratique et le partage.

Pour le moment, les sources de rémunération de M. Laurent s'expliquent grâce à sa société de traduction LEXICA (Société par Actions Simplifiée) implantée à Lorient, dont le numéro SIRET est le 40327783300097 et grâce à un Parc Immobilier de 20 appartements à Lorient qui sont tous loués. Les revenus des sociétés de traduction et des locations de M. Laurent sont réinvestis intégralement pour développer le projet TalkTalkBnB. M. Laurent a récemment lancé la création d'une SAS pour TalkTalkBnB.

#### 1.1.2 TalkTalkBnB a su développer son identité visuelle

Le nom de TalkTalkBnB est très significatif car on comprend très bien qu'il va s'agir d'échanger entre différents natifs, le côté pratique des langues est mis en avant et appuyé par le logo apparaissant avec le nom. M. Laurent a confié la réalisation de l'ensemble de l'identité visuelle de TalkTalkBnB à l'Agence Logo. Le logo de TalkTalkBnB représente des personnages formés à partir de bulles, qui sont en train de discuter, ce qui montre particulièrement le côté pratique. Ce symbole crée un sentiment d'appartenance entre les différents membres de TalkTalkBnB où qu'ils soient. Les couleurs bleues, vertes et orange qui sont vives donnent un ton énergique au logo en rappelant le concept de voyage. Le site, très simple à utiliser, permet aux internautes de choisir librement les critères de leurs recherches, qu'ils soient hôtes ou voyageurs. On peut voir dans la page principale quelles sont les personnes qui voyagent et quels sont ceux qui accueillent, les témoignages étant également bien mis en valeurs. Le slogan " TalkTalkBnB : simple, convivial, gratuit " met clairement en exergue les valeurs de la plateforme. Les médias disent bien souvent que TalkTalkBnB, c'est Airbnb option langue.

TalkTalkBnB, qui est encore très jeune, est encore en train de construire son identité.

### 1.1.3 Les finalités de la plateforme vont lui permettre de mettre en place une stratégie de développement

L'entreprise est un système finalisé, il existe une « raison » à ce que font les dirigeants. Sans une telle notion, leurs actions seraient incohérentes. Il existe des finalités ; déterminées de multiples manières, plus ou moins explicites, qui orientent l'action des dirigeants. Elles s'expriment par des notions générales : missions, visions et buts, alors qu'on a besoin d'outils pour guider les actions : les objectifs. Les finalités, raisons d'être de l'entreprise, peuvent être définies par l'ensemble des attentes et des intentions de ses différentes parties prenantes. TalkTalkBnB, pour s'assurer un développement cohérent et efficace, a dû définir, même avant sa création, des finalités bien précises pour guider ses actions.

La principale mission de TalkTalkBnB est de mettre en relation les individus qui ont besoin de se loger en vacances avec ceux qui ont besoin de pratiquer des langues. Son concept repose sur la création de richesse pour ceux qui hébergent et l'économie d'argent pour ceux qui voyagent. La mission de l'entreprise est basée sur la convivialité, la découverte et l'apprentissage des langues, c'est pourquoi ses autres missions pourraient être définies par la rencontre, le partage et la découverte des lieux d'un point de vue local.

La vision de l'entreprise sur le court terme est de devenir rentable. En effet il est nécessaire pour toute entreprise qui souhaite être pérenne sur le long terme, de trouver un modèle économique de sorte à se développer rapidement et de façon durable. D'autre part, à plus longue des visions établies par Mr Laurent, est de faire en sorte que TalkTalkBnB s'impose de manière durable sur le marché. En effet, ce nouveau marché, alliant apprentissage des langues et hébergement touristique, comporte très peu de concurrents. C'est donc l'occasion pour l'entreprise de prendre une réelle avance sur ses futurs concurrents et ainsi, de prendre ses marques et de marquer son territoire.

Enfin, les objectifs correspondent à des finalités chiffrées établies sur un horizon temporel qui sont des sous-ensembles des buts. L'entreprise s'est fixé un certain nombre d'objectifs qui peuvent être amenés à changer, en fonction du bon développement ou non de la plateforme. Actuellement, la plateforme compte 35.000 membres dans environ 120 pays. Le premier but qu'elle s'est fixée est d'atteindre 50.000 membres d'ici la fin de l'année 2019. De plus, elle aimerait s'implanter dans une dizaine, voire une vingtaine de pays supplémentaires. Un deuxième objectif pour Mr Laurent serait de commencer à générer des bénéfices d'ici 2020 voir, 2019. En effet, celui-ci, avec notre aide, est en train de réfléchir à un modèle économique. Certains services payants sont en train d'être mis en place, mais ne suffirons pas à assurer la

pérennité de l'entreprise. C'est pourquoi, nous avons proposé un certain nombre de solutions visant à rendre la plateforme pérenne sur le long terme.

Nous pouvons donc dire que définir les finalités de l'entreprise est une tâche essentielle lors de la formation d'un concept. Elles contribuent à mettre en place la ligne directrice que la plateforme doit suivre, ainsi que les objectifs qu'elle doit atteindre. Ces finalités vont, par la suite, contribuer à définir la stratégie de développement de l'entreprise, ainsi que de mettre en place des solutions pour qu'elle puisse se développer sur le long terme et lui permettre ainsi, de s'imposer sur le marché.



## 1.2 TalkTalkBnB a une organisation interne simple et structurée

L'organisation interne de TalkTalkBnB est semblable à la celle de la plupart des startups aujourd'hui. L'équipe est composée de peu de membres et bien que chacun ait des tâches attribuées, les collaborateurs doivent être polyvalents pour être en mesure d'aider.

### 1.2.1. L'organisation de travail de TalkTalkBnB repose sur le bon fonctionnement de Lexica

TalkTalkBnB est une plateforme collaborative proposant un nouveau concept aux voyageurs et aux personnes qui souhaitent pratiquer une langue étrangère. Elle est dirigée par Hubert Laurent, interprète et avant tout directeur d'une société de traduction : Lexica.

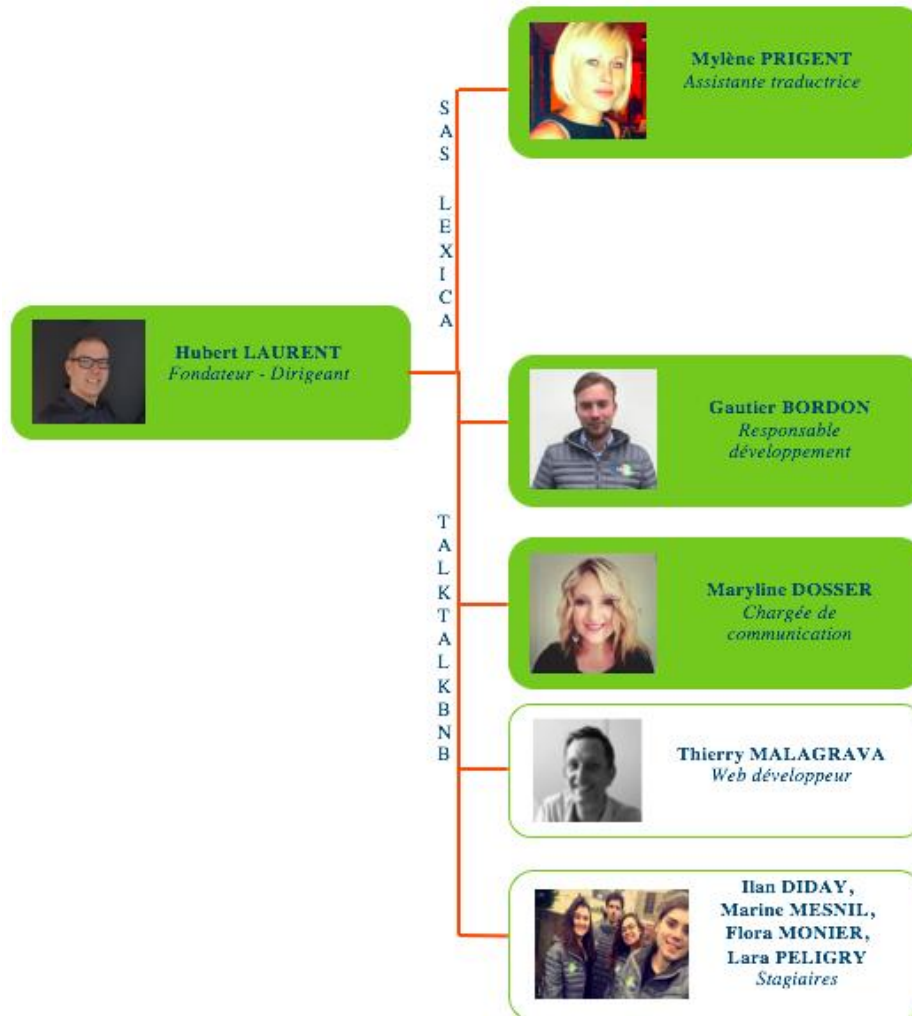
LEXICA a été fondée il y a plus de 20 ans, avec M. Laurent, le dirigeant, et Mme Prigent, assistante traductrice. Le rôle de l'assistante traductrice est indispensable pour M. Laurent, puisque c'est Mme Prigent qui en effet, est devenue la responsable de la SAS depuis que M. Laurent a créé la plateforme collaborative TalkTalkBnB. Elle va donc gérer l'entreprise et la faire évoluer. M. Laurent est là pour vérifier et apporter des modifications, si nécessaire. Il est important que cette société fonctionne et évolue correctement pour qu'elle continue à engendrer des bénéfices, qui sont intégralement réinvestis dans le projet TalkTalkBnB que le dirigeant porte depuis 2 ans. C'est grâce à cette société que TalkTalkBnB a vu le jour en 2016.

Les locaux de TalkTalkBnB et de Lexica sont installés à Lorient. La communication entre les collaborateurs est indispensable, c'est pour cela qu'ils travaillent dans un open-space où chacun a son propre espace de travail et leur PC. Le bureau est localisé dans l'un des appartements du parc immobilier appartenant à M. Laurent, le loyer n'est donc pas une charge pour lui. Le dirigeant a fait refaire en intégralité le grand bureau pour rendre l'ambiance plus professionnelle : les murs blancs donnent un côté sobre, l'agencement des différentes surfaces de travail rend l'endroit spacieux. Un coin cuisine est aménagé pour éviter aux salariés de faire des déplacements pour la pause déjeuner, ainsi ils peuvent manger tous ensemble et débriefer en milieu de journée.

Par ailleurs, les collaborateurs de TalkTalkBnB se retrouvent à chaque fin de journée pour faire un compte rendu en exprimant les difficultés et/ou les opportunités qu'ils ont pu soulever pendant la journée, et suivre les avancements du travail de chacun. Ils se réunissent également chaque semaine pendant quelques heures pour faire un point sur l'avancement du

projet et faire un grand « brainstorming », en apportant des idées pour améliorer et faire évoluer la plateforme. Pour être créatif et efficace, de grands panneaux sont à leur disposition où ils peuvent marquer et dessiner selon ce qu'ils imaginent.

### 1.2.2. Le bon fonctionnement de TalkTalkBnB exige une équipe organisée



L'équipe de TalkTalkBnB est composée de Gauthier Bordon, responsable développement, Maryline Dossier, chargée de communication, Thierry Malagrava, le web développeur et de 4 stagiaires. L'objectif de M. Laurent est de pouvoir développer son projet, d'en faire sa propre entreprise et sa principale source de revenu. Aujourd'hui, la plateforme collaborative TalkTalkBnB, ne rapporte pas d'argent puisqu'elle propose des services gratuits, elle engendre même des pertes pour le dirigeant. Ayant constaté une forte demande sur le marché du « tourisme linguistique » TalkTalkBnB est une véritable opportunité pour M.

Laurent. C'est pour cela qu'il passe plus de temps sur le projet, et laisse la SAS LEXICA sous la responsabilité de Mme Prigent.

Régulièrement, M. Laurent se rend dans des entreprises pour promouvoir le projet et agrandir les cercles professionnels. Suite à ces nombreuses visites, beaucoup d'entreprises ont exprimé leur intérêt et leur soutien.

M. Bordon, le responsable développement, va gérer les relations entre TalkTalkBnB et les entreprises, donc les relations professionnelles. Sa mission va consister à démarcher des entreprises, en leur proposant d'adhérer aux cercles professionnels. Son rôle est de convaincre les entreprises à prendre part au projet en prenant contact et en échangeant directement avec elles. En parallèle de TalkTalkBnB, le responsable développement suit des études de marketing ce qui va apporter de nouvelles compétences ainsi que des savoir-faire dans le domaine des nouvelles technologies.

Mme Dosser est chargée de la communication. Elle va s'occuper de faire connaître TalkTalkBnB à travers la presse et les médias. Mme Dosser est déjà entrée en contact avec plusieurs journaux télévisés français, TF1 par exemple qui a consacré 2 minutes à TalkTalkBnB dans le JT de 20h le 27 octobre 2016. Elle a aussi interpellé des journaux européens qui ont exprimé leur soutien en rédigeant des articles affichant une plateforme très prometteuse et innovante. Toutes ces publications à travers les médias étrangers ont permis d'augmenter la visibilité de TalkTalkBnB auprès du public. A chaque apparition dans les médias il a pu être observé que le nombre d'inscrits augmentait considérablement. Mme Dosser suit aussi des études en communication, elle peut donc apporter des connaissances et faire évoluer l'entreprise.

Un développeur web fait aussi partie de l'équipe TalkTalkBnB : c'est lui qui a réalisé et mis en place le site internet de la plateforme et qui va créer la future application de TalkTalkBnB. M. Malagrava ne travaille pas dans les locaux de TalkTalkBnB, c'est un intervenant qui travaille à distance. Il est également là pour résoudre les problèmes informatiques liés au site.

Pour mener à bien le projet, l'équipe doit être organisée dans son travail et optimiser la communication pour pouvoir atteindre les objectifs fixés lors des réunions hebdomadaires.

## 2. Une plateforme collaborative tournée vers l'avenir

### 2.1 Une plateforme qui cherche à se développer sur le long terme

Avec ses 35.000 membres en un an et demi, TalkTalkBnB est une plateforme en plein essor. En effet, elle souhaite s'imposer dans son nouveau marché, qui allie apprentissage des langues et hébergement linguistique. Pour cela, Hubert Laurent a décidé de mettre en place une stratégie dans le but de devenir une entreprise viable sur le long terme.

#### 2.1.1 Le développement des cercles professionnel est une première voie vers un modèle économique rentable

Mr Laurent a lancé sa plateforme sans modèle économique défini, il a donc dû rapidement réfléchir à cette question. Il a décidé de mettre en place de cercles professionnels au sein de la plateforme, afin de vendre ce service aux entreprises. Il propose donc la création d'espaces privés, pour faciliter les échanges entre collaborateurs, à l'international. Ce qui offre de multiples avantages pour les employés, et de nombreux bénéfices pour l'employeur.

Ces échanges peuvent se présenter de différentes façons. Cela peut être tout simplement un hébergement ponctuel entre collègues, des séjours linguistiques gratuits pour les enfants, des skypes entre collègues pour pratiquer des langues ou encore des échanges d'appartement entre collègue. TalkTalkBnB aimerait aussi mettre en place des pratiques collectives tels qu'un « Airbnb » interne pour réduire les dépenses en déplacements professionnels ou encore des échanges poste à poste entre collègue qui ont le même métier. Ces cercles professionnels permettent aux entreprises d'améliorer le niveau en langues de ses employés, mais aussi de renforcer la cohésion au sein de l'entreprise.

Le service a été lancé courant 2017, et devrait générer des rentrées d'argent cette année. En effet, depuis 6 mois, Mr Laurent et Gautier démarchent un grand nombre d'entreprises grâce à leurs réseaux professionnels. Ils ont déjà démarché des grandes entreprises comme Orange ou Manpower, qui semblent très intéressées par le projet

Etant donné l'intérêt qu'ont suscité les cercles professionnels, Mr Laurent a eu l'idée de proposer le même service aux universités. En effet, la mobilité internationale, encouragée par toutes les Grandes Écoles, comporte un obstacle de taille : Le coût de l'hébergement à l'étranger. Pour de nombreux étudiants, il conditionne le choix ou non d'un cursus, d'une école.

Pour les Grandes écoles fonctionnant en pool avec d'autres Grandes écoles, TalkTalkBnB proposera la création d'un cercle privé. Le but est de réunir au sein d'une même plateforme, tous les étudiants des différentes écoles, de sorte qu'une entraide puisse se mettre en place entre tous, pour les questions d'hébergement. C'est aussi un formidable outil à disposition des écoles pour organiser des programmes d'études à l'étranger et des stages à l'international.

### 2.1.2 La création d'une application devient nécessaire dans le développement de la plateforme

TalkTalkBnB existe aujourd'hui, uniquement sous la forme d'un site internet. Cependant, il devient nécessaire de nos jours, pour une plateforme collaborative, d'avoir une application mobile. En effet, 1/3 de la population mondiale possède un Smartphone et le secteur des applications mobiles est en croissance et n'a pas encore connu son plein essor. Celle-ci est beaucoup plus pratique pour les utilisateurs, mais permet aussi d'augmenter la notoriété, de fidéliser les membres ou encore de faciliter la communication.

Ainsi, Mr Laurent a la volonté de développer une application d'ici 2019. Il a estimé le coût de celle-ci à environ 50.000 €, c'est dire environ 6 mois à 1 an de travail pour un développeur. Il faut, en effet, développer deux applications, une pour IOS et une pour Android, ce qui constitue une grosse charge de travail. Cette application devrait intégrer une V2 du site internet. En effet, nous avons constaté que certaines choses n'allaient pas dans le site actuel. Les critères de présentation des membres ne sont pas assez précis et ne permettent pas une mise en relation optimale, il n'existe aucune assurance pour les hôtes ni pour les voyageurs... Cette nouvelle version devrait répondre à ces problèmes, proposer de nouvelles traductions, intégrer un système d'ambassadeur dans les pays ou encore intégrer la monétisation de la plateforme. De plus, Mr Laurent n'a aucune visibilité sur les échanges effectués entre les membres. Il devient donc nécessaire de récupérer la main sur ces échanges, pour pouvoir les chiffrer, rassurer les membres ou encore mettre en place des assurances.

Afin de mener à bien ce projet, il est nécessaire de lever des fonds pour développer l'application de TalkTalkBnB. Mr Laurent a donc opté pour le crowdfunding basé sur les dons. Le financement participatif ou crowdfunding est un mécanisme qui permet de collecter les apports financiers d'un grand nombre de particuliers au moyen d'une plateforme sur internet en vue de financer un projet. Nous avons été chargé de mettre en place la campagne, c'est-à-dire choisir la plateforme adaptée à notre demande, trouver des contreparties attrayantes pour les donateurs, mettre en place un plan de communication... Elle devrait être lancée en Mars 2019 et s'étendre sur une durée de 45 à 60 jours.

Si la campagne est réussie, nous allons devoir définir précisément les modifications à mettre en place sur l'application. Définir un modèle économique viable sera donc la prochaine étape pour pouvoir intégrer à l'application la monétisation.

### 2.1.3 Définir et mettre en place un modèle économique est une étape essentielle pour s'imposer sur le marché

Le développement des cercles professionnels est une première étape vers un modèle économique viable. Cependant, il semble que cette solution ne suffise pas sur le long terme pour assurer une situation durable à la plateforme. Pour devenir une entreprise rentable et se faire une place de choix sur le marché, TalkTalkBnB se doit définir un modèle économique durable qui va lui permettre de s'imposer auprès des concurrents.

La solution qui semble la plus simple serait d'introduire la monétisation du site internet. Celle-ci peut être mise en place de deux façons différentes.

La première serait de monétiser l'inscription sur le site internet ou l'application. Celle-ci pourrait être bénéfique pour la plateforme. Cela lui permettrait d'avoir un revenu régulier et relativement important vu le nombre de membre sur le site, mais aussi de rassurer les utilisateurs sur les garanties offertes par le concept.

La deuxième serait de monétiser les échanges. C'est-à-dire que le voyageur verserait une certaine somme d'argent à l'hébergeur lors de la réservation de son séjour. Cela aurait plusieurs avantages très importants. Tout d'abord, cela permettrait de comptabiliser le nombre d'échanges effectués grâce au site. TalkTalkBnB pourrait alors prendre des commissions sur les transactions et donc garantir un revenu à l'entreprise, mais aussi mettre en place un système d'assurance et rassurer les utilisateurs du site

Cette solution semble la plus simple à mettre en place et la plus logique. Cependant, le principal désavantage de cette stratégie, serait que la plateforme risquerait de perdre un grand nombre de ses membres, qui ne serait pas prêt à dépenser de l'argent pour ce service.

Etant donné qu'une de nos missions consiste à trouver un modèle économique, nous avons trouvé un certain nombre d'idées pour que la plateforme génère un revenu.

Il pourrait être aussi judicieux de développer un modèle économique dit publicitaire, c'est-à-dire vendre les bases de données d'information clients aux annonceurs. En effet, il y a 35 000 inscrits sur le site de TalkTalkBnB, ce qui constitue une masse d'information très importante. Celle-ci est susceptible d'intéresser des annonceurs pour leur permettre de mieux cibler leurs clients et de mener des campagnes de publicités réussies.

De plus, il est peut-être bénéfique pour la plateforme de créer de nouveaux services complémentaires et payants. Par exemple, à la réservation de l'hébergement, le touriste pourrait avoir le choix de choisir des services proposés par l'hôte comme une visite personnalisée, une

randonnée ou un repas traditionnel par exemple. Ce service serait facturé au touriste, et TalkTalkBnB pourrait donc prendre une commission sur cette transaction.

Mr Laurent a donc su développer une réelle stratégie de développement, qui peut permettre à sa plateforme de devenir viable sur le long terme. Elle doit être mise en place sur le long terme, des revenus devraient être générés dès 2018 et l'entreprise devrait dégager des bénéfices en 2020, voir 2019 si tout se passe bien. La plupart des axes de sa stratégie de développement sont des « missions » que nous devons réaliser tout au long de notre stage. En effet, nous avons déjà entrepris la mission de crowdfunding durant la semaine de décembre. Après avoir récolté les fonds, nous devrions commencer à établir la 2<sup>ème</sup> version du site et discuter avec Mr Laurent à propos du modèle économique.



## 2.2. Malgré la pertinence d'un projet s'insérant sur un marché à forte demande, TalkTalkBnB doit adopter un modèle économique et adapter son offre pour devenir viable

La réussite du projet peut sembler pertinente pour toute personne à qui on expliquerait le concept comme « un moyen de voyager proche de la population locale, pour peu cher, et de pratiquer les langues de façon ludique et gratuite ». Mais à ce stade de développement du site, le gestionnaire se doit d'analyser tous les éléments pour prendre les bonnes décisions.

### 2.2.1 Le concept de TalkTalkBnB répond à de réels besoins sur une intersection de marché encore non exploitée, mais est encore à perfectionner

TalkTalkBnB c'est avant tout la combinaison de deux besoins d'actualité et devenus indispensables. En effet, l'apprentissage des langues est nécessaire tant au niveau scolaire qu'au niveau professionnel. Les cours de langues ou sites internet et applications d'apprentissage ne donnent pas toujours de résultats car il n'y a pas de secret : pour s'améliorer, il faut pratiquer ! Par ailleurs, ces dernières décennies ont été un tournant sur le marché de l'agence de voyage dont la côte décline, au profit d'un tourisme qui se veut plus économique et au plus près de la population locale. La combinaison de ces deux besoins basée sur la culture et l'échange international paraît évident lorsque l'on explique le concept au grand public, ainsi que les avantages que chacun peut y trouver, on se demanderait même : « pourquoi n'y ai-je pas pensé avant ? ». Ainsi ceux souhaitent pratiquer une langue auront plus de facilité à croire en des résultats pertinents, et les voyageurs à petits budgets et recherchant un véritable échange culturel y trouveront leur compte.

Par ailleurs, la jeune plateforme va pouvoir profiter pleinement de l'essor et du succès de toutes les plateformes collaboratives et sites d'échanges entre particuliers pour se faire sa propre place. La fiabilité d'un grand nombre de ses plateformes, et notamment répondant aux mêmes besoins que TalkTalkBnB (AirBnb, Couchsurfing, Babbel...) crédibilise sa propre offre et donne confiance aux membres qui ont déjà l'habitude d'utiliser ce genre de site. Bien que TalkTalkBnB utilise la forme de ces sites, son activité ne ressemble à aucune autre et est la seule à s'inscrire sur l'intersection des marchés de la pratique linguistique et de l'hébergement touristique. Cela laisse donc le temps au site de développer des avantages concurrentiels : des coûts bas ou nuls, une large communauté impliquée et internationale.

En revanche, une des barrières principales à la réalisation de voyages à portée linguistique que nous avons observées est un manque d'encadrement du processus de la part

des gestionnaires. Sous forme de plateforme collaborative, M.Laurent n'a pas accès aux conversations entre les membres. De plus, aucune assurance voyage qui protégerait les membres n'est contractée, les voyageurs peuvent craindre une annulation du séjour à la dernière minute, les hébergeurs se méfient du sérieux et de la fiabilité de ceux qu'ils accueillent. Pour remédier à cela, M. Laurent est en pleine négociation pour obtenir une assurance que les membres pourront contracter sur option.

La certification des comptes sera intégrée sur la nouvelle application ainsi que la mise en place d'un système d'ambassadeurs présents dans chaque ville représentée par TalkTalkBnB, mais leur rôle reste à déterminer. M. Laurent pense pour le moment à proposer des places d'ambassadeurs sous forme de missions rémunérées à réaliser. Egalement, un grand nombre des membres ne sont pas actifs ce qui freine la concrétisation des voyages et décrédibilise le concept. Le dirigeant tente de pallier à ce manque en réalisant une newsletter et en mettant des annonces sur le site demandant de répondre aux messages même en cas d'indisponibilité.

### 2.2.2 Une modification des services proposés permettra de diversifier l'offre mais risque de mener à une perte d'identité de TalkTalkBnB

Les cercles professionnels sur lesquels le dirigeant se concentre ses derniers mois pourrait faire le succès de ce site novateur. Ces cercles auront leur propre accès au site pour ne pas mêler l'activité des professionnels avec ceux des particuliers. D'un point de vue culturel l'opportunité que M. Laurent offre aux entreprises est extrêmement intéressante, et très peu d'entreprises se sont penchées sur ce genre d'échange interne. Il s'agit d'un service qui pourrait rapidement prendre de l'ampleur au sein de firmes internationales, un service additionnel proposé aux salariés qui, au même titre que les « comités d'entreprises » améliorerait leur bien-être. En insistant sur cet élément, le salarié aura la sensation d'avoir de réelles possibilités de mobilité dans l'espace, ce qui aura un impact considérable sur leur motivation et leur sentiment d'appartenance à l'entreprise. De la même façon, TalkTalkBnB pourra à travers ses cercles universitaires proposer un service nécessaire, consistant en la proposition d'hébergements pour les étudiants en échanges internationaux ; il en existe déjà via internet mais rares sont ceux en partenariats directs avec les écoles. En commençant par des prix relativement corrects pour attirer les entreprises et les écoles et en effectuant des échanges-tests, TalkTalkBnB se donne les moyens de conquérir un autre marché à faible offre mais forte demande.

Par ailleurs, monétiser l'offre d'hébergement paraît la meilleure solution pour améliorer l'offre pour les particuliers, à la fois rassurer les membres et permettre d'augmenter le nombre de voyages réalisés, mais ce pourrait également être la base d'un modèle économique viable. A travers un faible tarif par nuitée bien en dessous des prix du marché ; d'après un questionnaire réalisé à travers une newsletter TalkTalkBnB et plus de 800 réponses, en moyenne les membres sont prêts à payer 10€ par nuitée. Un système de forfait au week-end ou à la semaine pourrait également être un point de départ. Faire payer une somme par les voyageurs impliquerait davantage les hébergeurs et les engagerait, et la compensation financière couvrirait les frais engendrés par le voyageur (eau, électricité, linge de lit...).

En revanche, le risque est de voir la communauté se resserrer considérablement, ce qui fait moins de choix de destinations ou d'hébergements. Il est également probable que l'aspect linguistique soit négligé dans ces cas-là et que TalkTalkBnB soit considéré par les internautes comme une pâle copie de AirBnb, en perdant toutes les valeurs que le site voulait inculquer au départ. Ainsi la monétisation de cette offre doit se faire très précautionneusement pour ne pas mener à une perte d'identité de la plateforme.

De la même façon, le gérant réfléchit à mettre en place des services supplémentaires payants qui permettraient la rencontre entre les membres, une augmentation des échanges et des interactions entre eux ainsi que le renforcement d'une communauté fidèle contractant un sentiment d'appartenance. L'idée est de faire partager des activités culturelles et sportives aux hébergeurs et voyageurs du monde entier telles que des cours de cuisine, sorties culturelles, visites guidées, cours de yoga... Ces services peuvent être très intéressants pour les membres puisque mis en place par des particuliers qui souhaitent faire des rencontres, partager leur passion tout en se faisant un peu d'argent. Pour les inscrits, c'est une autre façon de voyager et découvrir un endroit tout en étant acteur de son propre voyage ; ce genre d'évènement est tout à fait différent d'une excursion organisée et apporte une réelle valeur ajoutée au séjour. En revanche, il y a là aussi le souci que les plateformes AirBnb et Couchsurfing, dont l'activité est semblable, organisent déjà ce genre de rassemblements entre particuliers. A trop vouloir se diversifier, TalkTalkBnB pourrait refléter davantage une image d'« agence de voyage » où l'aspect payant, commercial prendrait le dessus sur les valeurs de partage et d'échange linguistique.

## Conclusion

Pour conclure, TalkTalkBnB cherche à se développer en modifiant et en diversifiant son offre sur des marchés peu ou pas exploités. Nous sommes aujourd'hui quatre stagiaires ce qui permet de doubler les effectifs travaillant sur le projet. M. Laurent peut ainsi se concentrer sur les cercles professionnels et nous laisse avancer sur les projets d'échange entre particuliers, appréciant particulièrement nos idées et notre point de vue plus jeune. Ainsi nous avons commencé à préparer la campagne de crowdfunding, tourné une vidéo de présentation de projet qu'il nous reste à monter et suivi une vidéoconférence Ulule pour apprendre à mener à bien notre collecte. Avec l'attention, la créativité et les connaissances de l'équipe TalkTalkBnB, et en prenant en compte les risques encourus en réalisant nos missions, le site ne peut que se développer.

## Annexe 1 : compte rendu de la semaine de stage en décembre

### *Notre arrivée au stage*

Notre arrivée dans les locaux de TalkTalkBnB le lundi matin s'est très bien déroulée. La rencontre avec l'équipe nous a tout de suite mis en confiance. Il a immédiatement proposé de se tutoyer et nous a présenté l'open-space. Un grand espace de travail a été aménagé pour que nous puissions travailler dans les meilleures conditions. Nous avons discuté tous ensemble des modalités du stage, revus les dates, discuté de nos missions. M. Laurent nous a ensuite raconté l'histoire de TalkTalkBnB ainsi qu'expliqué l'organisation interne au sein des locaux. Nous avons pu poser toutes les questions nécessaires avant de commencer à travailler.

Dans un premier temps nous souhaitions réaliser un échéancier avec les tâches à réaliser durant la semaine de décembre : globalement nous avions prévu de préparer la campagne de crowdfunding et de rédiger des communiqués de presse afin de pouvoir la lancer au plus vite. Finalement nous nous sommes rendus compte que nous avions sous-estimé la charge de travail à réaliser. Notre mission de la semaine aura finalement tournée autour des modalités de mise en place de la campagne de crowdfunding.

### *La fixation des modalités de la campagne de crowdfunding*

Nous avons tenté de se diviser au mieux les différentes recherches à réaliser pour définir les modalités de la campagne de crowdfunding : pendant que 2 d'entre nous recherchait une plateforme qui correspondait le mieux à notre projet, les 2 autres commençaient à réfléchir aux contreparties que TalkTalkBnB peut proposer. La recherche de la plateforme a pris du temps car il fallait prendre des exemples d'autres projets similaires que nous n'arrivions pas toujours à trouver. Fixer le montant de la recherche a été une étape compliquée étant donné que M. Laurent nous avait soutenu qu'il souhaitait récolter 80 000€. Seulement le montant moyen d'une campagne s'élève à seulement 5 000€ et qu'en cas d'une récolte inférieure au montant fixé, nous ne pourrions récupérer les dons versés. N'osant pas contredire notre tuteur, Mme Dosser a réussi à le convaincre de faire baisser la somme à 50 000€ et il est probable que nous baissions encore le montant au moment du lancement de la campagne.

Nous nous sommes également posés la question de proposer à la fois la campagne sur « Ulule », site le plus connu et qui semblait la meilleure option, mais aussi sur « Gweneg » une plateforme de crowdfunding bretonne faisant appel à cette communauté à forte identité. Nous nous sommes rendus compte que mettre en place demanderait beaucoup trop de temps : un double travail de communication et beaucoup de frais engendrés. Notre plateforme pour réaliser la campagne sera donc Ulule.

### *La recherche des contreparties pour les donateurs*

La recherche de contrepartie a rythmé notre semaine de stage ! La phase que nous pensions être la plus simple s'est révélée la plus difficile. En observant les contreparties des projets réussis sur Ulule, nous avons vite remarqué que la plupart des demandeurs proposaient leurs propres produits. Il fallait donc trouver des idées d'objets peu chers et reflétant les valeurs de TalkTalkBnB à offrir pour chaque palier de dons, des plus faibles aux plus élevés (de 5€ à 2000€). Des packs de goodies composés d'objets pour le voyage ont été nos premières idées. Notre tuteur avait déjà envisagé l'idée de créer un grand

événement qui rassemblerait tous les donateurs autour d'un pique-nique à Paris, nous avons donc commencé à faire une estimation des coûts de revient d'un tel événement. Ces idées semblaient lui plaire. Mais il s'est avéré que nous nous sommes aperçus le lendemain que les frais d'envois des goodies à l'étranger revenaient plus cher que le montant du don ! Il fallait donc chercher des contreparties « services » qui seraient attrayantes à la fois pour les français et les étrangers et qui coûterait peu cher au gérant puis les trier en fonction de l'utilité pour pousser les intéressés à donner le montant du palier du dessus. Nos idées finales ont été de proposer des shootings photos à Paris, une visite de Paris en Face Time, un cours de cuisine française en FaceTime, un barathon avec d'autres membres... M. Laurent a également proposé pour les plus gros paliers une rencontre avec l'équipe TalkTalkBnb ainsi qu'un hackathon. Au jour d'aujourd'hui les contreparties ne sont pas encore rattachées à un palier et M. Laurent continue d'y travailler.

## *La création de la page d'accueil de la collecte sur Ulule*

Avant de mettre en ligne la campagne sur Ulule, une étape primordiale est la rédaction de la page d'accueil qui va décrire le projet. Elle doit attirer l'œil et donner à l'utilisateur l'envie de lire mais surtout de faire un don. Ainsi le visuel doit immédiatement refléter les valeurs de TalkTalkBnb à travers des photos, des graphiques, des tableaux... La rédaction doit être accrocheuse, complète mais brève car la plupart ne liseront pas toute la description. Deux membres du groupe y ont passé une journée. De plus, une vidéo de présentation est indispensable pour expliquer le projet et le rendre vivant. Bien qu'une vidéo existe déjà, sous forme de dessins, notre tuteur nous a sollicité pour que nous réalisions une nouvelle vidéo, plus humaine et illustrant bien le côté convivial et linguistique du concept. Ainsi nous avons passé la dernière journée de stage à réfléchir à un scénario, dessiner les scènes et imaginer les plans.

Tout au long de cette semaine nous avons pu collecter les informations nécessaires à la réalisation d'un diagnostic interne et d'une analyse de l'environnement de TalkTalkBnb.

## Annexe 2 : Fiche d'identité de l'entreprise

FICHE D'IDENTITE DE L'ENTREPRISE	
Equipe C : DIDAY Ilan, MESNIL Marine, MONIER Flora, PELIGRY Lara (GMO2)	
<u>Organisme d'accueil :</u>	
<p>Nom : SAS LEXICA            Adresse : 28 rue Madeleine Desroseaux 56100 LORIENT France            Tuteur : Mr LAURENT Hubert (dirigeant)            Service dans lequel est effectué le stage : GESTION            N° Téléphone du tuteur : 06.34.53.07.30            E-mail : <a href="mailto:hubert@talktalkbnb.com">hubert@talktalkbnb.com</a>            N° SIRET : 40327783300097</p>	
<u>Coordonnées de l'équipe :</u>	
- DIDAY Ilan	Tél : 06.17.49.76.40 E-mail : <a href="mailto:ilan.diday@etu.parisdescartes.fr">ilan.diday@etu.parisdescartes.fr</a>
- MESNIL Marine	Tél : 07.62.34.39.64 E-mail : <a href="mailto:marine.mesnil@etu.parisdescartes.fr">marine.mesnil@etu.parisdescartes.fr</a>
- MONIER Flora	Tél : 06.74.86.20.12 E-mail : <a href="mailto:flora.monier@etu.parisdescartes.fr">flora.monier@etu.parisdescartes.fr</a>
- PELIGRY Lara	Tél : 06.33.72.19.93 E-mail : <a href="mailto:lara.peligry@etu.parisdescartes.fr">lara.peligry@etu.parisdescartes.fr</a>
<u>Dates de stage :</u>	
<p>- Semaine du 18 décembre 2017 au 22 décembre 2017 : semaine complète à Lorient            - 4 vendredis : 19 janvier, 2 février, 16 février et 9 mars 2018 : aucun vendredi à LORIENT, on travaille à l'IUT            - Du 9 avril au 25 mai 2018 :                - 9 avril au 20 avril 2018 : stage effectué à l'IUT                - 23 avril au 18 mai 2018 : stage effectué à LORIENT                - 21 mai au 25 mai 2018 : stage effectué à l'IUT</p>	
<p>Le dirigeant de la SAS LEXICA, a lancé un nouveau concept TalkTalkBnb qui est une plateforme collaborative répondant à 2 besoins : l'hébergement touristique et la pratique des langues.</p> <p><u>Objectif :</u> mettre en relation des personnes qui souhaitent apprendre et pratiquer une langue étrangère avec des voyageurs du monde, en échange d'un hébergement gratuit.</p> <p><u>Missions :</u></p>	



- Mener une campagne de crowdfunding via plateforme Ulule : collecter des fonds pour financer une application
- Développer un modèle économique et durable car TalkTalkBnb propose un service gratuit, donc n'est pour l'instant pas rentable (monétisation de l'offre de TalktalkBnb)
- Améliorer le site et faciliter l'accès au service
- Augmenter la visibilité du site et promouvoir ses services payants