



Blogs



05 septembre 2013

Réservation d'hôtel : peut-on échapper aux agences en ligne ?

210 120 16 15



La plupart des touristes à la recherche d'un hôtel passent par une agence de réservation en ligne, telle que **Booking**, **Expedia** ou **HRS**. Ont-ils raison ? Peuvent-ils retrouver un hôtel qui aurait refusé de contracter avec l'un de ces puissants opérateurs ?



Essayons de le savoir en cherchant sur Internet [l'hôtel du Cheval rouge à Versailles](#), trois étoiles, dont le gérant a refusé tout accord avec eux.

Cet hôtel est surtout fréquenté par des Américains, car il est référencé, depuis des années, aux Etats-Unis, par [Rick Steves](#), dont les guides font autorité en matière de tourisme européen.

"Je n'ai jamais rien payé pour cela", souligne le directeur du Cheval rouge, Dominique Nondin.

"Comme les clients sont satisfaits, ils laissent des commentaires positifs sur le site d'avis *Tripadvisor*", ajoute-t-il.

Annonces relatives à hôtels versailles

[15 Hôtels à Versailles - Profitez de nos offres spéciales](#)

www.booking.com/Versailles-Hotels

★★★★★ 35 780 avis pour booking.com

Réservez votre hôtel en ligne.

1 202 277 personnes sont abonnées à la page Booking.com sur Google+

[Hôtels Apprécies](#)
[Hôtels Moins Cher](#)

[Hôtels Bien Classés](#)
[Hôtels de Luxe](#)



Sur le moteur de recherche Google, si nous tapons "[hôtels Versailles](#)", nous tombons en premier lieu sur le site [Booking.com](#), qui annonce référencer [quinze hôtels dans cette ville](#) :


. Impression d'écran du site Booking.com :


Versailles compte 15 établissements


 Voir la carte

Résultats 1 – 15


Classés par : **Conseillés** Étoiles ▼ Sites à proximité ▼ Note des commentaires ▼  Liste  Mosaïque





Pullman Versailles Château ★★★★★ 

Versailles • [Voir la carte](#)
L'hôtel Pullman Versailles Château est situé à moins de 5 minutes à pied du château de Versailles. [Plus d'informations](#)
Dernière réservation : il y a 11 heures 

Très bien, 8.1
Note sur 358 commentaires
Dès € 159
Réserver



Trianon Palace Versailles, A Waldorf Astoria Hotel ★★★★★ 

Versailles • [Voir la carte](#)
Situé en face du château de Versailles, ce magnifique hôtel 4 étoiles abrite un restaurant Gordon Ramsey et un centre de spa et bien-être, à seulement 30 minutes de Paris. Il y a 3 personnes qui regardent la page de cet hôtel. [Plus d'informations](#)
Dernière réservation : il y a 5 minutes 

Superbe, 8.7
Note sur 530 commentaires
Dès € 200,50
Réserver

Vous avez bien vu : il n'y a aucune mention de l'hôtel du Cheval rouge, puisque le directeur a refusé de payer son référencement. "Je ne veux pas verser à Booking une commission égale à 20% du prix de mes chambres d'hôtel", indique M. Nondin.

Il est possible de faire la même expérience sur [Expedia](#) ou [HRS](#).

Retournons sur Google. L'un des sites les mieux placés sur la page est [Tripadvisor](#). La page des hôtels de Versailles référence bel et bien le Cheval rouge : "Classé No 3 sur 24 hôtels à Versailles, avec 136 avis". Sauf que... Regardez bien l'impression d'écran ci-dessous et cherchez les différences de présentation entre notre établissement et les autres.

Bravo, vous avez trouvé : on ne peut pas cocher la case "voir les prix".

"Tripadvisor m'a proposé de l'ajouter, si je lui verse quelque 1 500 euros par an", indique M. Nondin qui, pour l'instant, a refusé. "Je paie déjà cette somme, pour être référencé sur [Les Pages jaunes](#)", explique-t-il.

Mais un site lui fait vraiment du tort : il s'agit du comparateur [Trivago](#). A priori, il ne mentionne pas le Cheval rouge dans la liste des hôtels de Versailles. Mais si l'on demande explicitement l'"hôtel du cheval rouge", voici [la page qui apparaît](#) :

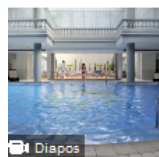
Avez-vous bien lu, à droite de l'écran ? "Pas de disponibilité, merci de choisir d'autres dates". De quoi laisser croire que l'hôtel est complet.

Pourtant, en 2011, le tribunal de commerce de Paris a déjà condamné le groupe américain Expedia à payer 430 000 euros au Synhorcat, un syndicat d'hôteliers et de restaurateurs, parce que, notamment, il trompait les consommateurs sur la disponibilité des hôtels. Il affichait "complet" sur le nom de ceux qui refusaient de lui acheter un référencement.

Trianon Palace Versailles, A Waldorf Astoria Hotel

★★★★★

Prix spécial 20 % sur le tarif de la chambre



Classé n°1 sur 24 hôtels à Versailles

★★★★★ 1 048 avis

"Weekend détente" 22/08/2013

"luxe, pas très calme mais assez volupt..." 19/08/2013

Photos professionnelles | Photos de voyageurs (523)

Voir les prix

A l'Hotel des Roys ★★★★★

Classé n°2 sur 24 hôtels à Versailles

★★★★★ 94 avis

"Agréablement surpris par cet hôtel" 19/08/2013

"hotel sympa" 09/07/2013

Photos professionnelles | Photos de voyageurs (50)

Voir les prix

Hotel du Cheval Rouge

Classé n°3 sur 24 hôtels à Versailles

★★★★★ 136 avis

"Très agréable" 19/08/2013

"Presque parfait..." 01/07/2013

Photos de voyageurs (40)

Du Cheval Rouge

Hôtel ★★ 18, rue André Chénier 78000 Versailles France

**Du Cheval Rouge**

★★ Versailles

81

0 km

Info

Aucune offre

Pas de disponibilité. Merci de choisir d'autres dates

"Les mauvaises manières continuent", déplore Laurent Duc, président de la branche hôtellerie de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (Umih).

En juillet, l'Umih et la la Confédération des professionnels indépendants de l'hôtellerie (CPIH) ont saisi l'Autorité de la concurrence, afin de dénoncer les pratiques anti-concurrentielles des centrales de réservation en ligne.

"78% des consommateurs effectuent leurs réservations d'hôtels par ces canaux de distribution, et non directement auprès des hôtels, qui n'ont pas les moyens de se faire référencer sur Internet", constate l'Umih. "Booking, c'est 600 000 dollars par jour d'achats de mots clés dans le monde", précise M.

Duc.



Ces

centrales de réservation font bénéficier les hôtels de leur audience et de leur notoriété. Mais les clauses contractuelles qui les lient aux hôteliers sont devenues

de plus en plus drastiques. "La hausse continue des commissions peut atteindre 30 % du montant de la chambre", dénonce l'Umih.

En outre, l'hôtel qui voudrait faire une promotion de dernière minute sur quelques chambres n'en a pas le droit. Il risque une forte amende s'il le fait sur son site ou par téléphone, avec un client. En vertu d'une "clause de parité tarifaire", il doit prévenir les agences de réservation en ligne, qui répercuteront la baisse sur toutes les chambres de l'hôtel, ce qui n'est économiquement tenable.

"Booking capte notre clientèle, et nous interdit d'utiliser ses adresses mail, sauf pour des précisions concernant la mise en relation!", proteste M. Duc. "Nous ne pouvons plus proposer de cartes de fidélité. Les seuls cadeaux que nous pouvons faire à nos visiteurs consistent à leur offrir le petit déjeuner."

Hélas, l'Autorité de la concurrence ne devrait pas rendre d'avis avant deux ans.

En attendant, l'Umih et la CPIH ont alerté la Commission d'examen des pratiques commerciales, un organisme consultatif du ministère de l'économie et des finances, dont le président, Razy Hammadi, député (PS) de Seine-Saint-Denis, est aussi rapporteur du projet de loi consommation à l'Assemblée nationale. Il pourrait introduire un amendement interdisant les clauses de parité tarifaire, lors de la deuxième lecture de ce texte au Palais-Bourbon.

Et vous, qu'en pensez-vous ?

[Mise à jour le 6 septembre: sur le conseil de nombreux internautes, nous vous proposons de regarder un documentaire d'Envoyé Spécial du 1er août *Hôtels: réservations en ligne*]

Envoyé spécial 01/08/13



[Mise à jour le 10 septembre:

si vous voulez en savoir plus sur le sujet, vous pouvez acheter le livre intitulé *Addi(c)tion, le hold-up des intermédiaires du tourisme en ligne*, de Rémi Ohayon, aux éditions Page d'Écriture (14,90 euros).

D'abord cuisinier chez Bernard Loiseau, l'auteur conseille désormais les hôteliers-restaurateurs qui souhaitent développer leur marque sur Internet.]

En outre, nous reviendrons sur le sujet dans la chronique Sosconso du *Monde* daté vendredi 13 septembre.

D'autres articles de Sosconso : [Comment Google détourne les internautes de leur recherche d'hôtel](#)

[ou Quand un comparateur d'hôtels renvoie vers un opérateur en faillite](#)

[ou Voyageur coincé en Egypte pendant les émeutes, opérateur aux abonnés absents](#)

Recommander

210

Tweet

120

16

Share

15

Cette entrée a été publiée dans [logement](#), [Vacances](#), avec comme mot(s)-clef(s) [booking](#), [cheval](#), [expedia](#), [hôtels](#), [hrs](#), [steves](#), [TripAdvisor](#), [trivago](#). Vous pouvez la mettre en favoris avec [ce permalien](#). | [Alerter](#) |

Vous aimerez aussi

- [La Polynésie française, âpre éden](#) Le Monde.fr
- [Une famille avec bébé victime de surbooking à Roissy](#)
- [Où boire un café à un euro dans la capitale](#)
- [La Coca-colisation nuit gravement à la santé](#) Le Monde.fr
- [Quand le fisc communique avec l'au-delà](#)