

Date : 12/09/13

Hold-up des intermédiaires du tourisme en ligne : Les Français complices et victimes sans le savoir

A l'occasion de la sortie de son livre, « Addi(c)tion, Le hold-up des intermédiaires du tourisme en ligne », **Rémi Ohayon** a mené deux enquêtes : l'une auprès de 700 professionnels du secteur de l'hôtellerie-restauration, l'autre auprès d'un échantillon représentatif de 2 000 internautes français.

Au départ, les portails de réservation en ligne étaient de simples annuaires. Ces intermédiaires ont peu à peu imposé aux hôteliers-restaurateurs des clauses contractuelles non négociables et mis en place un système commercial anticoncurrentiel qui finit par tromper les consommateurs.

Hold-up sur les marques des hôtels pour détourner le consommateur des sites officiels, hold-up sur la politique tarifaire, hold-up sur la réputation des établissements avec de nombreux faux avis : une profession est prise dans un étau. Le consommateur se laisse séduire en pensant, à tort, faire des affaires lorsqu'il réserve avec ces intermédiaires.

Pratiques anticoncurrentielles des portails de réservation en ligne : les hôteliers-restaurateurs témoignent

L'enquête¹ menée auprès de 700 hôteliers-restaurateurs en France révèle que :

- Plus de 67% des professionnels interrogés ont aujourd'hui un partenariat avec un intermédiaire.
- La part de leur CA réalisé via ces partenariats est comprise entre 20 et 50% pour plus de 47%² d'entre eux.
- Pour les hôteliers, les commissions reversées sur le prix d'une chambre se situent entre 15 et 30% pour 64% d'entre eux.

Les français complices et victimes d'un système sans le savoir.

A contrario, la deuxième étude³, réalisée auprès d'un échantillon de 2 000 internautes, rend compte d'un véritable décalage entre ce que vivent au quotidien les professionnels de l'hôtellerie-restauration, étranglés par des clauses abusives anticoncurrentielles et la perception qu'ont les consommateurs au moment de réserver via ces portails de réservation en ligne. Sans surprise, le prix reste le 1er critère pour choisir un séjour ou une table (72%).

Cependant, quand les français choisissent d'utiliser un portail de réservation en ligne, ils ne connaissent pas tous les mécanismes qui s'opèrent à leur insu.

Prix > Plus de 86% des personnes, ayant répondu « le prix » comme critère important pour réserver sur ces portails, pensent payer moins cher lorsqu'elles passent par un intermédiaire. Visiblement les français ne sont pas informés que les tarifs sont identiques sur le site officiel de l'établissement et sur les portails de réservation en ligne (parité tarifaire).

Commissions > Près de 65% pensent que les commissions hôtelières sont de 1 à 10% et près de 7% pensent qu'elles sont de 21 à 30%, ce qui est plus proche de la réalité.