

## actu société



# Réserver sur le net, pas toujours moins cher!

À la veille des vacances de la Toussaint, les sites de réservation en ligne sont pris d'assaut par les vacanciers en quête de tarifs moins chers. Erreur ! C'est en réservant les hôtels en direct qu'on obtient les meilleurs prix. PAR AMÉLIE CORDONNIER

Entre les hôteliers français et les plateformes de réservation sur internet, la guerre est déclarée ! L'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (Umih) et la Chambre des professionnels indépendants de l'hôtellerie (CPIH) ont récemment saisi l'autorité de la concurrence. Elles accusent les sites tels Expedia, HRS, et autres Booking.com de les asphyxier avec des pratiques déloyales. « Au départ, ces portails étaient de simples annuaires offrant une visibilité aux hôteliers, mais ils leur ont peu à peu imposé des clauses contractuelles non négociables, tout en mettant en place un système commercial anticoncurrentiel qui trompe les consommateurs », explique Rémi Ohayon<sup>1</sup>.

### Commissions élevées, promos bidons, faux commentaires

Un hôtelier confirme : « Certains sites font des promos bidons, gonflent nos tarifs de 20% pour les solder au tarif normal. » Pas étonnant que 86% des Français<sup>2</sup> croient, à tort, payer moins cher ! Le pire ? Les taux de commission que prélèvent les sites sur chaque chambre louée par leur intermédiaire. Près de 65% des vacanciers pensent que ces commissions ne dépassent pas 10% (comme pour les agences de voyage).

Erreur ! Elles fluctuent entre 15 et 30%. Cette somme pèse d'autant plus lourd que les centrales de réservation offrent aussi, sur le dos des établissements, des rabais, voire des nuits gratuites, aux internautes.

Du coup, les hôteliers contre-attaquent en se regroupant. Le Club hôtelier de Nantes a lancé le mouvement « Fairbooking », auquel participent 990 établissements français. Ce programme de fidélité incite les consommateurs à réserver directement leur chambre auprès de l'établissement, sans passer par une centrale. Avec une récompense à la clé : des réductions de 5 à 10%, un surclassement ou le petit déjeuner offert ! « Il s'agit de proposer un bon plan à nos clients, mais aussi une façon de consommer plus responsable », revendique Gilles Cibert, le président du Club hôtelier de Nantes. Enfin, selon Rémi Ohayon, les portails font un hold-up sur la réputation des établissements en publiant de faux avis et fausses informations (« hôtel complet »). La récente norme Afnor, qui encadre les avis postés sur la toile devrait, espèrent les hôteliers, inciter les consommateurs à plus de discernement avant de cliquer pour réserver leurs prochaines vacances. ■

<sup>1</sup> Auteur d'« Addiction Le hold-up des intermédiaires du tourisme en ligne », Page d'Écriture <sup>2</sup> Institut Promise Consulting Inc, 2013