



ACCUEIL > ENTREPRISE > LE CRI D'ALARME DES HÔTELIERS CONTRE LES SITES DE RÉSERVATIONS

## Le cri d'alarme des hôteliers contre les sites de réservations

Créé le 27-09-2012 à 18h41 - Mis à jour le 29-09-2012 à 11h16 Par Pierre Kupferman

INTERVIEW Roland Héguay, le président de l'UMIH, premier syndicat de l'hôtellerie en France, dénonce les pratiques, selon lui, abusives des centrales de réservations de chambres sur internet.

Mots-clés : tourisme, Hôtellerie, hôtels, sites internet

Recommander 266 3 PARTAGER RÉAGIR 2 Abonnez-vous à Challenges



Roland Héguay, Président de l'UMIH (Union des métiers et des industries de l'hôtellerie) (DR)

**Vous avez décidé de lancer un cri d'alarme contre les pratiques des sites de réservations de chambres d'hôtels sur internet. Qu'est-ce qui motive cette colère soudaine ?**

Tout simplement parce que la coupe est pleine. Cela fait quelques mois que nous dialoguons avec les dirigeants des sites de réservation d'hôtels en ligne. Nous ne nions pas le rôle positif qu'ils ont joué et continuent à jouer. Internet est un outil incontournable pour notre développement, cela nous ouvre à un marché international et, je dois reconnaître que cela nous pousse à nous adapter aux évolutions de consommation et aux attentes des clients. Sauf que certains sites ont développé des pratiques tarifaires qui ne laissent plus aucune marge de manœuvre aux hôteliers indépendants. Car le rapport de force joue en notre défaveur. 80% des consommateurs ayant un accès à internet utilisent ce média pour choisir leur hôtel. Et dans 45% des cas, ils passent ensuite par le site d'une centrale de réservation. Près de la moitié de notre chiffre d'affaires est généré par elles. Et dans certaines grandes métropoles, 60, voire 70% du taux d'occupation des hôtels dépend désormais des sites.

**Mais quels sont ces conditions tarifaires que vous dénoncez ?**

Je pense que nos clients seront surpris d'apprendre que 17 à 25% du prix de leur chambre reste dans la poche du site sur lequel ils ont réservé. J'ajoute que cette commission porte sur le prix TTC. Beaucoup de nos clients pensent qu'en réservant directement sur le site de l'hôtel, ils paieront plus cher... ce qui est faux. En revanche, c'est vrai qu'ils ne trouveront pas un tarif plus bas que celui des sites en ligne.

**Pourquoi ?**

### SUR LE MÊME SUJET

- » La France compte trois nouveaux palaces, tous en Côte d'Azur
- » Ikea lance une centaine d'hôtels low cost en Europe
- » Tourisme : Paris qui rit, la France qui pleure
- » Les hôtels baissent leurs prix en France

### BOURSE EN DIRECT

Cours Bilans

### LE MEILLEUR DE LA MODE HOMME



Plus de 250 marques à découvrir - Livraison & Retour 30J Gratuits

> Toute la Mode Homme sur Menlook.com

### MONTRES DE LUXE D'OCCASION



Jusqu'à 50% de réduction sur des Rolex, Omega, Tag Heuer, Breitling...

> Toutes les montres sur Cresus.fr

### VIDÉOS PHOTOS



Pourquoi les banques centrales rapatrient leurs stocks d'or



Hubert Tassin fait le point sur l'année boursière !

### + LUS + COMMENTÉS + PARTAGÉS

Le tracé d'une ligne de TGV modifié pour convenance personnelle?

Quelles sont les chaînes de télé payantes les plus rentables ?

Les ventes de voitures neuves en France au plus bas depuis 15 ans

Air France dément fermer ses bases à Marseille, Nice et Toulouse

Cofiroute ose le péage à 1 euro du kilomètre

Tout simplement parce que les contrats que nous signons stipulent que nous n'avons pas le droit de brader nos chambres à un tarif inférieur à celui auquel ils ont le droit, eux, de les louer. Si ça continue, dans 10 ans, à cause de ces sites, nous ne maîtriserons plus nos tarifs.

## **N'avez-vous pas le droit d'offrir à ces clients un cadeau (cocktail, surclassement) pour les inciter à réserver directement ?**

Des solutions de ce type sont possibles. Certains hôteliers les mettent en place. Mais nous restons tributaires du fait que les sites internet des hôtels arrivent loin derrière ceux des sites marchands sur les moteurs de recherche. Les sites de réservations en ligne sont capables de dépenser 50.000 euros par jour pour figurer en bonne place sur [Google](#). Nous n'avons pas ces moyens. Certains sites viennent même de décider de ne plus nous fournir l'adresse email des clients qu'ils nous envoient. Il faudrait que les Français prennent davantage le réflexe d'aller consulter aussi le tarif de l'hôtelier sur son site officiel.

## **Mais sans les sites de réservations en ligne, certains hôtels auraient bien moins de clients...**

Encore une fois, nous ne nions pas le rôle positif de ces sites. Nous réclamons uniquement une plus juste répartition. Dois-je rappeler que la plupart de ces opérateurs n'ont pas leur siège en France ? Le chiffre d'affaires et les bénéfices qu'ils génèrent ne sont donc pas soumis à la même fiscalité que les nôtres. C'est autant de manque à gagner pour l'Etat.

Recommander	266	3	PARTAGER	RÉAGIR 2	Abonnez-vous à Challenges
-------------	-----	---	----------	----------	---------------------------



### **Revenus > 2 500€/mois ?**

NOUVEAU : Moins de 55 ans ?

Avec la Loi Duffot, réduisez vos impôts en 2013 !

» [Cliquez ici](#)



### **Mettez une alarme !**

Les alarmes feront fuir 9/10ème des cambrioleurs !

» [Cliquez ici](#)



### **Les Occitanes**

Résidence tourisme à Montpellier : un décor de style et l'allure d'un hôtel particulier.

» [Cliquez ici](#)

Publicité  Ligatus