

## Approfondissement

Après avoir pris connaissance des articles en annexe, réalisez une étude sur la problématique de la distribution en répondant aux questions suivantes :

1. Expliquez l'origine et les enjeux du conflit qui opposait les hôteliers dans les années 2015.
2. Quelles recommandations feriez-vous aux hôtelleries françaises ?

**Article . "Si vous me citez, je vais me retrouver en dernière page" : la relation tendue entre les hôteliers et Booking par Kévin Dufreche publié le 17 juin 2020.**

Numéro 1 des sites de réservation d'hôtels en France, Booking.com est dans le collimateur de nombreux hôteliers. Certains vont même jusqu'à boycotter la plateforme cet été, pour demander une baisse des commissions prélevées sur les réservations.

**Pour nombre d'hôteliers en France, Booking.com est trop gourmand sur les commissions prélevées, autour de 17% du prix de la réservation. © Maxppp / KEYSTONE**

La Corse, c'est toujours une belle destination de vacances. Peut-être envisagez vous de passer quelques jours en août du côté d'Ajaccio, et pourquoi pas à l'hôtel ? C'est possible, mais vous ne pourrez sans doute pas réserver sur le site numéro 1 en France, Booking.com. Et pour cause : une quarantaine d'établissements, regroupés au sein de l'association des hôteliers du golfe d'Ajaccio, **ont décidé de retirer leurs chambres** de la plateforme pour le mois d'août.

### La fronde corse

Une décision "*pas facile*" pour le secrétaire général de l'association Jean-Baptiste Pieri, propriétaire de l'hôtel 4 étoiles Les Mouettes. "*C'est pour dénoncer une injustice, une relation commerciale totalement déséquilibrée*", explique-t-il. Selon lui, Booking ne s'est pas montré très solidaire durant la crise du coronavirus. Surtout, ces hôteliers ajacciens souhaitent une baisse des commissions demandées par le site lors d'une réservation : "*Il y a 20 ans, c'était 5%. Aujourd'hui, c'est 17% hors taxe, soit 19% en réel. Ce qui représente parfois plus que la marge réalisée par l'hôtel.*" Se retirer de la plateforme pour un mois d'été, le geste est fort, mais selon Jean-Baptiste Pieri, il n'y a pas d'autre choix pour interpeller Booking : "*Ce que l'on demande, c'est qu'ils répondent à nos appels à la discussion, et qu'on se dirige vers une relation beaucoup plus équilibrée.*" Contactée par mail, Booking ne répond pas sur la demande de baisse des

commissions: "Nous restons déterminés à nouer des partenariats solides avec les fournisseurs d'hébergement en Corse, à leur assurer et à leur fournir la demande dont ils ont tant besoin", lâche la direction au terme d'un message très général.

### **Essayer de contourner "Goliath"**

Lui aussi déplore un dialogue quasiment inexistant, et un rapport de force totalement déséquilibré. Frédéric Puech est directeur du Palmyra Hôtel, au Cap d'Agde (Hérault) : "C'est David contre Goliath, et Goliath nous écrase. Nous, les hôtels indépendants, on est rien pour eux." L'été dernier, il a essayé de faire bouger les lignes. Avec une dizaine de confrères du Cap d'Agde (Hérault), Frédéric Puech avait affiché les chambres de son hôtel à plus de 1000 euros la nuit sur Booking. Une action pour inciter les clients à réserver directement au près de l'hôtel, sans passer par la plateforme : **Les tarifs sont plus chers sur Booking que chez nous directement, car en cas de réservation directe, on n'a pas la commission de 17% à payer. Donc c'est gagnant/gagnant quand le client réserve directement au près de nous : on ne paye pas de commission, et le client paye moins cher.** Pour autant, pas question de se retirer de la plateforme pour le Palmyra Hôtel, puisqu'environ un tiers des réservations sont faites via Booking. "C'est un outil très pratique, qui est devenu un réflexe pour de très nombreux clients", concède Frédéric Puech.

### **"Totalemt impossible de se passer de Booking"**

À Paris, Didier Castel tient l'Ouest Hôtel, dans le 8e arrondissement de la capitale. Comme ses parents, et ses grands-parents avant lui. Et même si lui aussi est critique sur les pratiques de Booking, il préfère ne pas engager le bras de fer en se retirant : "Il me paraît, dans l'état actuel de choses, totalement impossible de se passer de Booking. Ça nous donne une visibilité mondiale que l'on n'a absolument pas les moyens de trouver ailleurs."

Cette visibilité est un tel enjeu, que certains préfèrent même garder l'anonymat au moment de répondre à nos questions, de peur de subir des représailles : "Si vous me citez, moi et mon hôtel, je vais me retrouver en dernière page des résultats sur Booking. Et ce n'est pas bon pour les affaires", confie ce directeur d'hôtel en Normandie, qui même s'il est lui aussi très critique vis-à-vis de la multinationale, préfère ne pas jouer avec le feu en s'exposant : "Environ la moitié de mes réservations viennent de Booking. En été, c'est même 80%."

## **L'arrivée de la concurrence ?**

Les hôteliers indépendants ne sont pas les seuls à demander des comptes à Booking. Les franchisés du groupe Accor veulent eux aussi renégocier le tarif des commissions prélevées par la plateforme. À travers les critiques, c'est la situation de quasi monopole de Booking en France qui est mise en cause. Mais la situation pourrait changer. L'Américain Google se verrait bien ajouter une corde à son arc déjà bien fourni, et commence à investir dans le secteur. Côté français, le site de petites annonces **Leboncoin** frappe fort au près des hôteliers : 0% de commission sur les réservations pour 2020, en raison de la crise, 10% pour les années suivantes.