

Was tun? / Que faire?

Booking en ligne : changeons de modèle...

Les vacances approchent, beaucoup ont déjà réservé sur... Booking.com. Avec Expedia et, dans un registre un peu différent, Airbnb, ce site est devenu en quelques années le cauchemar des hôteliers. Lui et ses consorts menacent tout une industrie qui, en Europe comme au Luxembourg, est un fort pourvoyeur d'emplois et alimente le charme de nos villes.

Ce que nous savons tous, c'est que Booking s'approprie une commission sur les réservations : 15 % pour faire l'intermédiaire avec une plateforme qui dépense des milliards de dollars en référencement sur Internet. Ce que nous savons moins c'est que ces milliards servent à acheter les mots clés des noms d'hôtels pour s'accaparer les réservations en direct. Ou encore que Booking manipule les résultats de recherche en faisant remonter les hôtels auxquels il a vendu son programme « Hôtels préférés ». Et que l'hôtel n'a pas le droit d'utiliser les coordonnées du client, ni même de les collecter. Et enfin, ce que certains auront déjà remarqué, c'est que Booking ne donne pas toujours le meilleur prix.

La résistance s'organise

La plus grande initiative pour résister aux grandes plateformes américaines de réservation d'hôtels en ligne (Booking a été racheté par Priceline et Expedia est une filiale de Microsoft) est venue du groupe Accor en 2015. Fatigué de devoir leur verser des montagnes de commissions, il a transformé sa plateforme AccorHotels.com en place de marché ouverte aux hôteliers indépendants. Le premier critère de sélection est la note de l'hôtel candidat obtenue auprès d'anciens clients, via un partenariat avec TripAdvisor. Accor prélève aussi une commission, mais à l'inverse des pratiques de Booking, les hôteliers indépendants restent propriétaires de leurs bases de données clients.

Autre acteur qui vient perturber l'omniprésence de Booking, le site parisien Pilgo.com propose une comparaison des prix affichés en direct par les hôtels français et ceux des grandes plateformes. Et à la clé, la possibilité de réserver l'hôtel sans intermédiaire. Selon Pilgo, dans près d'un quart des cas, le prix de l'hôtel sur Booking ou Expedia serait plus élevé, avec une différence d'en moyenne 13 %. Pilgo vise maintenant d'autres pays, notamment ceux qui ont légiféré contre la clause de « parité tarifaire » imposée par Booking (parité entre prix affiché par Booking et prix proposé par l'hôtel sur ses propres canaux de vente).

Fairbooking, plateforme responsable

Mais pour ceux qui seraient plutôt tentés par un modèle coopératif, la plateforme Fairbooking.com née à Nantes est une très belle alternative positionnée sur le tourisme responsable. Le site, qui propose hôtels, chambres d'hôtes, gîtes et campings, ne prélève pas de commission ni de frais de réservation. Il fonctionne avec un budget associatif (une cotisation annuelle de 150 à 400 euros par établissement membre) et compte lever bientôt un million d'euros pour se développer. La communauté est très étoffée en France, mais Fairbooking commence à faire des émules un peu partout dans le monde et même maintenant au Luxembourg... ♦

forum

für Politik, Gesellschaft und Kultur

Gegründet: 1976

Herausgeber: forum ASBL

Durchschnittliche Auflage: 1700 Exemplare

11 Ausgaben im Jahr

ISSN 1680-2322

Ständige Mitarbeiter

Jean-Paul Barthel, Nadine Besch, Céline Flammang, Lynn Herr, Thomas Köhl, Pierre Lorange, Michel Pauly, Christina Schür, Jürgen Stoldt, Viviane Thill, Raymond Weber

Koordination

Jürgen Stoldt, Ben Manet, Morgan Kuntzmann

Autoren dieser Ausgabe

Patrick Besch, Marc Bissen, Nadia Casoli, Markus Hesse, Françoise Lavabre-Bertrand, Monique Goldschmit, Lucien Hilger, André Hoffmann, LVI, Fabian Küster, Ben Manet, Luc Mergen, Sam Molitor, Christophe Murroccu, Michel Pauly, Guillaume Rischard, Laurent Schmit, Jürgen Stoldt, Christian Schulz, Viviane Thill, Raymond Weber, Frank Wilhelm, Julia Maria Zimmermann

Interviewpartner dieser Ausgabe

Mate Horvath

Karikaturen

Carlo Schmitz

Cover

Clément Chaussier

Druck

c.a.press, Esch/Alzette

Namentlich gezeichnete Artikel geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Nachdruck und elektronische Verbreitung von *forum*-Beiträgen nur mit ausdrücklicher Genehmigung. © 2017 by forum ASBL

Bezugspreise

Einzelheft	6 Euro
Jahresabonnement	56 Euro
Jahresabonnement im Umschlag	68 Euro
Jahresabonnement im Ausland	68 Euro
Geschenkabonnement	42 Euro
Studenten- und Arbeitslosenabonnement	38 Euro
Digitalabonnement für Studenten im Ausland	38 Euro

Überweisungen auf das *forum*-Postscheckkonto
IBAN LU83 1111 0611 5444 0000 | BIC: CCPLLULL
mit dem Vermerk „Neuabo ab (Monat)“
und vollständiger Adresse.

1, rue Mohrfels, L-2158 Luxembourg
Tel.: 42 44 88 (Montag bis Freitag, 9-12 und 14-17 Uhr)
E-Mail: forum@pt.lu | www.forum.lu | Twitter: @forum_lu |
Facebook: forum – für Politik, Gesellschaft und Kultur

Avec le soutien financier du Ministère de la Culture



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Culture