



Hôtellerie : Logis dénonce les pratiques « indécentes » des OTA



Logis appelle les OTA à se remettre autour de la table pour construire l'après Covid.

Les relations entre les plateformes de réservation et les hôteliers se tendent. Dénonçant des « pratiques indécentes », la chaîne d'hôteliers-restaurateurs indépendants Logis appelle à se remettre autour de la table pour définir de nouvelles conditions pour relancer l'activité.

La crise du Covid-19 a visiblement jeté un froid entre les hôteliers et les plateformes de réservation en ligne. Au point d'inciter Logis Hôtels, qui représente 17000 hôteliers indépendants en France, à dénoncer dans un communiqué des « pratiques indécentes » d'acteurs tels que Booking, Expedia et Egencia – entre autres, et à des degrés divers – leur reprochant d'avoir « rejoint le club de cyniques », et « révélé leur vrai visage », pendant cette crise sanitaire. Le communiqué dénonce notamment des modifications unilatérales des conditions de vente à effet immédiat, mais aussi des remboursements forcés des réservations. « Les OTA contournent la loi française et assèchent les trésoreries des hôtels », déplore Karim Soleilhavoup, à la tête de Logis Hôtels depuis un peu plus de deux ans et demi. Il faut se souvenir qu'avec les grèves et les Gilets jaunes, l'année 2019 avait déjà été une année compliquée pour l'hôtellerie, rappelle-t-il. Les hôteliers avaient voulu s'assurer un peu de cash en proposant des offres à prix plus attractifs, mais non annulables et non remboursables. Et là, on leur impose de rembourser les clients, à un moment où ils ont besoin de cash. » A travers ces pratiques, Karim Soleilhavoup s'insurge de voir les plateformes prendre la main sur les politiques tarifaires des hôteliers. « Leurs pratiques nous montrent que la notion de partenariat est à sens unique, déplore Karim Soleilhavoup, le DG de Logis Hôtels, interviewé par L'Echo touristique. « On a vu certaines plateformes faire des mises en recouvrement pour des retard de paiement de quelques jours de factures de commissions de quelques

[Visualiser l'article](#)

centaines d'euros », regrette-t-il. « Abus de position dominante ? Ce sera assurément aux autorités de statuer sur ce point, bientôt », souligne la chaîne d'hôteliers-restaurateurs indépendants.

Sensibiliser les consommateurs

La pilule est d'autant plus amère pour le dirigeant que pendant cette période « extrêmement difficile », où l'activité a été stoppée brutalement en raison de l'épidémie, « l'ensemble des plateformes n'a eu aucun geste de bienveillance, aucun mot de compassion par rapport aux professionnels. » Alors que la reprise se prépare, Logis Hôtels en appelle donc à un comportement solidaire et citoyen de la part des clients, avec une campagne de communication diffusée sur les réseaux sociaux sur le thème « Citoyens, vos réservations sont nos emplois ! ». Et de dénoncer au passage le business model et la fiscalité de ces entreprises. « Sur une réservation d'un montant de 100 euros, l'hôtelier ne perçoit que 82 euros et 18 euros sont versés sur des comptes à l'étranger, net d'impôts », affirme Logis Hôtels dans son communiqué. « C'est un travail pédagogique sur ce modèle économique qui n'a jamais été fait, cela n'a jamais été expliqué au consommateur. Logis Hôtels incite donc à réserver en direct. « Ce sont 100 euros qui iront à l'hôtelier et ses salariés : ce sont également 100 euros qui seront soumis à la fiscalité et participeront à la reconstruction de nos finances publiques », détaille le communiqué. « Il faut faire prendre conscience de l'impact des réservations sur l'emploi. Une entreprise qui déploie des actions RSE pourra-t-elle réserver via ces plateformes en ayant connaissance de ce modèle économique ? », s'interroge [Karim Soleilhavoup](#).

Pas d'appel au boycott

Pour autant, ce n'est pas un appel au boycott des plateformes, insiste [Karim Soleilhavoup](#). « Nous aurons besoin de tous les acteurs pour relancer l'économie », souligne Logis Hôtels dans son communiqué. Mais « les hôteliers indépendants ne seront pas amnésiques », prévient-il. « C'est pourquoi nous demandons collectivement aux OTA de travailler avec nous pour construire un New Deal avec 3 volets concrets : un plan de soutien immédiat aux indépendants pour relancer l'ensemble de notre activité, un abaissement de 5 points des commissions sur l'ensemble des séjours de l'année 2020 et, dès 2021, l'alignement des commissions supportées par les hôteliers indépendants sur celles des groupes hôteliers capitalistiques. » « Ces mesures sont unanimement attendues par les hôteliers indépendants et ouvriront la voie, enfin, à une collaboration durable et apaisée, dans l'intérêt de tous », conclut le groupement.