



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

établissements

Question écrite n° 125883

Texte de la question

M. Marc Dolez appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le « livre blanc de la modernisation hôtelière et touristique », publié en novembre 2011 par le comité pour la modernisation de l'hôtellerie française. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer les réflexions que lui inspirent les treize propositions de chantiers à lancer et notamment celle visant à aider les hôteliers dans leur commercialisation.

Texte de la réponse

Le Gouvernement a pris connaissance du contenu du « Livre blanc de la modernisation hôtelière et touristique », édité par le Comité pour la Modernisation de l'Hôtellerie Française. Certaines analyses peuvent contribuer à alimenter la réflexion en faveur de la dynamisation de l'offre touristique française. Il faut cependant préciser qu'un certain nombre de constats et de conclusions ne sont pas partagés par l'ensemble des acteurs du secteur alors que d'autres ne sont pas suffisamment étayés et la mise en cause de l'action des pouvoirs publics paraît peu constructive. Par ailleurs, de nombreuses suggestions formulées dans ce Livre Blanc portent sur la gestion ou l'organisation des entreprises entre elles ou en interne, et s'adressent directement aux professionnels. L'Etat a alors un rôle d'encouragement des bonnes pratiques. La loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, a traduit le souci de l'Etat de moderniser la réglementation des professions du tourisme, de rénover l'offre touristique, mais aussi de réglementer la commercialisation. La lutte contre les abus de certains sites de commercialisation participe aussi de la volonté de l'Etat d'appuyer les hôteliers et de les protéger. Fin janvier 2011, le Secrétaire d'Etat chargé du Tourisme et de la consommation avait annoncé le lancement d'une enquête d'envergure nationale dans le secteur de la réservation en ligne d'hôtels. En effet, certaines pratiques s'étaient développées dans un contexte d'essor de ces plateformes de réservation, notamment de fausses informations délivrées en termes de prix, de classement ou de notoriété. Ces pratiques étaient également préjudiciables tant aux consommateurs qu'aux professionnels de l'hôtellerie. Les actions menées ont permis en 2011 de mettre en exergue plusieurs pratiques commerciales trompeuses, de faire sanctionner et supprimer les comportements contraires à la loi et aux intérêts des consommateurs : - diffusion d'informations trompeuses quant à la disponibilité des prestations d'hébergement : Les sites laissaient croire aux internautes que des hôtels étaient complets alors que leur planning prouvait le contraire, et renvoyaient les consommateurs vers des établissements partenaires de leurs sites (détournement de clientèle potentielle). - diffusion d'informations trompeuses quant au caractère promotionnel des prestations : Les sites annonçaient des réductions de prix qui n'étaient jamais pratiquées par les établissements. Les publicités trompeuses telles que « tarif ultra négocié jusqu'à -40% » et les fausses annonces de réduction de prix ont été sanctionnées. Plus généralement, 331 sites marchands du secteur des voyages, des transports et des hôtels ont été contrôlés en 2011. Le taux infractionnel est comparable au taux infractionnel global des sites de commerce électronique, soit de 13%. A la demande du Secrétaire d'Etat chargé du Tourisme et de la Consommation, la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression

des Fraudes) s'est jointe au Synhorcat (Syndicat National des Hôteliers Restaurateurs Cafetiers Traiteurs) dans un litige l'opposant au groupe Expedia. Expedia a finalement été condamné, par le Tribunal de commerce de Paris, pour pratique commerciale trompeuse. Des amendes de 120 000 euros et 30 000 euros ont été prononcées à l'encontre de deux sociétés contrevenantes. La surveillance sera maintenue en 2012 et concernera également les sites de voyages en ligne qui eux aussi font l'objet de contrôles réguliers pour la disponibilité des voyages au prix d'appel annoncé et plus généralement sur les régularités des offres promotionnelles. De plus, le dispositif du Prêt Participatif pour la Rénovation Hôtelière prévoit des moyens de financements spécifiques pour accompagner les hôteliers dans leur démarche commerciale d'adaptation de leur offre. Enfin, l'Etat apporte également son soutien aux plans de professionnalisation des salariés et des employeurs sur les formations liées à la commercialisation.

Données clés

Auteur : [M. Marc Dolez](#)

Circonscription : Nord (17^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 125883

Rubrique : Hôtellerie et restauration

Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 janvier 2012, page 196

Réponse publiée le : 24 avril 2012, page 3164