

La Vie économique

Plateforme de politique économique

Nicole Tesar | 22.02.2018

« Les plateformes d'évaluation ont le pouvoir »

Les sites Internet ont chamboulé l'hôtellerie suisse. Après s'être montrée sceptique au début, la branche utilise aujourd'hui efficacement cet instrument, comme le relève l'économiste Monika Bandi Tanner. Cette spécialiste du tourisme juge que la « lex Booking » aura peu d'impact sur le marché à long terme.



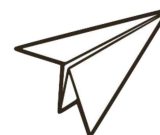
« Le tourisme est un phénomène lié à la prospérité. » Monika Bandi dans la bibliothèque de politique économique de l'université de Berne. (Photo: Christoph Bigler / La Vie économique)

Madame Bandi, vous qui êtes une spécialiste du tourisme, où passez-vous vos vacances d'hiver ?

Je suis, moi aussi, une touriste. Je recherche les montagnes et la neige. À Noël, je me trouvais dans un nouveau complexe touristique à Vercorin, en Valais.

Contrairement aux années précédentes, cette saison a commencé par une bonne quantité de neige à Noël.

Sur le plan de l'image, cela vaut certainement mieux que des destinations où le brun domine pendant les fêtes. Les ventes de Noël, qui marquent le début de la saison, sont très importantes pour les stations touristiques.



Ne manquez rien! Abonnez-vous gratuitement à la revue sous format numérique.

S'abonner maintenant

Les nuitées dans l'hôtellerie montrent qu'après deux

tourisme au Centre pour le

Les nuitées dans l'hôtellerie montrent qu'après deux décennies négatives, la croissance a été positive en 2017. La tendance s'est inversée. À quoi cela tient-il ?

Le tourisme est un phénomène lié à la prospérité. Le marché asiatique, par exemple, l'illustre bien. De plus en plus de Chinois et de Sud-Coréens peuvent s'offrir un voyage en Suisse. En outre, les problèmes de visas, auxquels certains visiteurs asiatiques étaient confrontés en 2016, ont trouvé une solution. On a créé davantage de bureaux chargés de les délivrer. De même, la nette progression des touristes provenant des États-Unis est en partie de nature conjoncturelle.

Le renversement de tendance a donc quelque chose à voir avec la situation économique à l'étranger ?

Oui. La dépréciation du franc, l'été dernier, a également joué un rôle. Ainsi, on a accueilli davantage de touristes allemands, pour la première fois depuis longtemps. Cette hausse est toutefois relative, étant donné que les arrivées en provenance des pays voisins avaient fortement baissé auparavant.

Les touristes asiatiques voyagent principalement en groupes. Est-ce souhaitable ?

Oui et non. Le tourisme individuel est plus attrayant que les voyages organisés. Il est plus lucratif pour les hôteliers : ceux-ci peuvent demander des prix plus élevés que s'ils ont affaire à des groupes emmenés par des « tour-opérateurs ». Les individus s'intègrent, en outre, plus facilement dans les localités qu'une foule de touristes débarquant d'un autocar. Il est intéressant de constater que le comportement peut changer au fil du temps, comme le montre l'expérience faite avec les Japonais : au début, ceux-ci venaient principalement en groupes, mais aujourd'hui, ils sont toujours plus nombreux à voyager individuellement.

Qui profite le plus des touristes asiatiques ?

Les Asiatiques dépensent volontiers de l'argent pour des attractions, telles que le chemin de fer de la Jungfrau. Ils achètent aussi des symboles de statut social, comme les montres et les bijoux. En revanche, ils économisent souvent sur l'hébergement et les repas. Ils cuisinent aussi volontiers eux-mêmes et leurs exigences en matière de chambres d'hôtel sont modestes. Les branches traditionnelles du tourisme, telles que l'hôtellerie et la restauration, en profitent donc relativement peu.

Quelle est l'influence de la plateforme Airbnb sur les nuitées hôtelières ?

Cela diffère d'une région à l'autre. Airbnb est largement répandue dans les villes, comme Zurich, Genève et Bâle. Le canton du Valais, qui est presque entièrement rural, est plus fortement touché. Au moyen d'une étude économétrique, nos étudiants ont examiné l'influence d'Airbnb sur les nuitées à Genève et Zurich : pour Genève, leur analyse montre que l'occupation des lits a augmenté dans l'hôtellerie malgré cette plateforme.

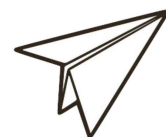
Quelles peuvent en être les raisons ?

développement économique régional de l'université de Berne. Elle a obtenu un doctorat en 2010 dans cette université. Ses projets de recherche les plus récents étaient consacrés notamment aux plateformes d'évaluation en ligne et à l'impact de la loi sur les résidences secondaires. Ils ont été publiés sous les titres suivants : « [Qualitätsanalyse von Bewertungsportalen in der Hotellerie – Theoretisch-konzeptionelle Analyse und empirische Erkenntnisse für die Schweiz](#) » (2015) et « [Das Zweitwohnungsgesetz und seinen Einfluss auf lokale Wachstumskoalitionen](#) » (2018).



Nicole Tesar

Rédactrice en chef de « La Vie économique »



Ne manquez rien! Abonnez-vous gratuitement à la revue sous format numérique.

S'abonner maintenant

Pour les hôtels genevois, les diplomates et les voyageurs d'affaires sont des clients importants – seuls une partie d'entre eux se tournent vers Airbnb. Par contre, cette plateforme peut attirer un nouveau segment de clientèle : les touristes en quête d'une expérience plus individuelle dans un appartement privé. À Genève, Airbnb semble plutôt compléter l'offre d'hébergement.

Comment la situation se présente-t-elle à Zurich ?

Pendant l'été, l'impact est négatif. Airbnb et les hôtels ont tendance à se faire concurrence. La raison pourrait être que la demande de logements est faible à Zurich à cette saison. Avec Airbnb, l'offre devient excédentaire.

Quel est l'impact d'Airbnb sur les prix ?

À court terme, les prix chutent, comme le montre une étude sur la Scandinavie. Cela correspond à la théorie économique. Tandis que les touristes profitent d'Airbnb, les hôtels traditionnels sont sous pression. En outre, ils sont soumis à des règles et à des obligations de notification plus strictes que les prestataires d'Airbnb. Cela crée un malaise. C'est pourquoi l'industrie classique du tourisme demande à ce que la réglementation soit allégée.

Airbnb semble intéressante pour les propriétaires de résidences secondaires.

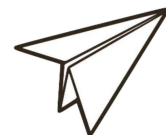
Oui. Prenons le cas d'un Zurichois qui travaille durant la semaine à Genève, où il possède une résidence secondaire : Airbnb lui offre la possibilité d'engranger un revenu supplémentaire, ce qui l'avantage vu la hausse des loyers. Les frais de courtage prélevés par la plateforme sont relativement modestes. Cependant, les résidences secondaires ne sont pas les seules concernées. Des intérêts commerciaux sont visiblement en jeu chez Airbnb et ses intermédiaires : les prestataires offrent délibérément des logements vides. Ils contribuent ainsi à la hausse des loyers. Indirectement, cela touche aussi l'hôtellerie et le commerce de détail, du fait qu'une pression accrue s'exerce sur les prix de l'immobilier dans les villes.

Existe-t-il des estimations sur les nuitées générées en Suisse par Airbnb ?

En 2016, leur nombre s'élevait à près de 2 millions. Cela représente environ 5 % des nuitées hôtelières.

Dans une étude récente, vous vous êtes penché l'hospitalité en Suisse. Quel intérêt présente un accueil aimable à l'hôtel ?

L'amabilité est une condition fondamentale du tourisme. Nos enquêtes montrent que les clients pardonnent davantage à un hôtelier aimable – par exemple l'exiguïté des chambres ou l'aspect désuet du hall d'entrée. Il y a des hôtels misent spécifiquement sur l'hospitalité pour témoigner de leur empressement envers le client. Dans les régions alpines, par exemple, où la durée du séjour est longue, on peut ainsi marquer des points auprès des clients. Un homme d'affaires qui séjourne à l'hôtel Ibis de Berne est probablement moins sensible à cela. Il arrive le soir, fatigué, dans sa chambre et ne tient pas à avoir des échanges avec le personnel. Toutefois, le service doit être correct, ce qui implique



Ne manquez rien! Abonnez-vous gratuitement à la revue sous format numérique.

S'abonner maintenant

La Suisse a-t-elle du retard par rapport à l'Autriche ?

C'est un cliché. D'une part, les prix sont plus élevés en Suisse qu'en Autriche et en Allemagne. Par conséquent, les clients attendent également davantage sur le plan de l'hospitalité. D'autre part, les besoins des touristes sont différents, comme je l'ai dit. Nous avons des hôteliers formidables en Suisse. Malheureusement, ils se trouvent souvent dans des endroits qui ne sont guère sous les feux des projecteurs. Pontresina, en Haute-Engadine, en est un exemple.

La question de l'amabilité a-t-elle pris de l'importance avec l'évaluation en ligne ?

L'amabilité fait partie de l'évaluation globale. Cet outil, sous la forme de petites étoiles ou de « smileys », est une aide primordiale dans la prise de décision. Il a une influence encore plus grande sur les prix. Grâce à Internet, ceux-ci sont en effet plus faciles à comparer que des caractéristiques subjectives, comme l'amabilité. Les sites en ligne ont accru la transparence. Désormais, l'information est indépendante du prestataire. Nous lisons les évaluations publiées sur le Web plutôt que des brochures de voyage. Autrefois, les recommandations des amis et de la famille étaient essentielles ; aujourd'hui, c'est la communauté des internautes qui joue ce rôle.

Les évaluations en ligne sont-elles une bénédiction ou une malédiction pour les hôtels ?

Elles sont surtout une chance pour l'hôtellerie. En fait, c'est de la publicité gratuite. Des études montrent que les commentaires sont en moyenne plus positifs que négatifs. Par ailleurs, les critiques aident les établissements à s'améliorer. Sceptique au début, l'hôtellerie utilise aujourd'hui cet outil de manière efficace. Le problème, ce ne sont pas les évaluations, mais les réservations en ligne.

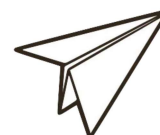
Que voulez-vous dire ?

Les plateformes de réservation prélèvent des commissions et fixent les prix. De ce fait, les hôtels voient leurs marges s'effondrer. L'automne dernier, le Parlement a décidé de limiter les clauses dites de « parité tarifaire ». À l'avenir, les hôtels pourront proposer des prix plus bas sur leurs propres sites que sur booking.com, par exemple. Grâce à la « lex Booking », ils retrouveront leur souveraineté en matière de prix.

La procédure de consultation sur la « lex Bookir » commencera probablement à la fin de l'année. Cette loi est-elle une chance pour la branche ?

Les hôteliers la considèrent comme une bénédiction – ce qui est peut-être une vision à court terme. En effet, on doit réfléchir à long terme : les sites d'évaluations actifs au niveau mondial, garderont le pouvoir. Ils pourraient aussi se retirer par pays, en fonction de la situation juridique. On peut en outre imaginer que ces plateformes diversifieront leurs modèles de rémunération.

À quels modèles pensez-vous ?



Ne manquez rien! Abonnez-vous gratuitement à la revue sous format numérique.

S'abonner maintenant

Aujourd'hui, la mise en ligne sur booking.com est gratuite. Un hôtel ne paie que si quelqu'un fait une réservation. La plateforme pourrait décider de prélever des taxes dès qu'un internaute clique sur la mention de l'établissement. C'est déjà le cas, puisqu'un hôtel doit payer s'il veut figurer sur la page d'accueil.

En y regardant de plus près, la législation prévue ne pourrait-elle pas même désavantager les hôteliers ?

L'impact de la « lex Booking » sera modeste. Un hôtel ne peut guère se permettre de proposer sur son propre site des prix beaucoup plus bas que sur booking.com, car il glisse alors vers le bas du classement. À cela s'ajoute le confort d'utilisation : pour profiter d'une réduction de 10 francs, le client doit d'abord envoyer un courriel à l'hôtel ou remplir un formulaire proposé par ce dernier sur Internet. La réservation directe sur la plateforme est beaucoup plus simple et elle le restera à l'avenir. L'avantage pour les hôtels réside plutôt dans les forfaits qu'ils proposent de manière attrayante et exclusive sur leurs propres sites. De telles offres peuvent contenir par exemple la nuitée, le repas du soir et un bon d'accès au « wellness ». Elles accroissent l'attractivité, mais impliquent une charge de travail supplémentaire. Les petits hôtels risquent donc d'être surchargés. Pour eux, il pourrait même être plus facile et plus avantageux de renoncer à exploiter leurs propres sites et de tout faire par le biais de booking.com.

La loi sur les résidences secondaires est entrée en vigueur début 2016. Vous avez réalisé une étude sur ce thème. La situation s'est-elle décripée ?

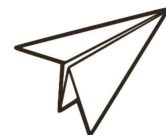
À peine. Dans de nombreuses stations touristiques, on continue de construire. Ce sont des communes qui n'ont pas encore atteint le taux maximal autorisé de 20 % de résidences secondaires ou qui bénéficient de l'une des exceptions prévues par la loi.

On a beaucoup construit préalablement à l'entrée en vigueur de la loi.

Oui. C'était un véritable sprint final. Les propriétaires fonciers se sont dépêchés de vendre leur terrain ou de mettre en œuvre des projets planifiés. Malgré tout, les prix des résidences secondaires ont baissé de plus de 10 % dans des stations touristiques importantes, comme Zermatt, Loèche-les-Bains et Sankt-Moritz. C'est ce que voulaient les initiants, les logements en propriété étaient devenus quasiment inabordable pour la population locale. L'initiative a également eu pour conséquence de faire apparaître d'autres types de constructions : à Vercorin, où j'ai passé les fêtes de fin d'année, on a construit d'un seul coup plus de cent appartements de vacances destinés à être exploités à des fins touristiques. Contrairement aux résidences secondaires traditionnelles, ces logements sont loués, car c'est à cette seule condition que leur construction est autorisée. Cela représente naturellement une concurrence pour les appartements de vacances existants dans la commune.

L'offre d'appartements de vacances et de résidences secondaires s'est donc élargie.

Sur le marché, il existe une offre importante qui s'est encore accrue depuis quelques années. De nombreux appartements de vacances, construits durant les trente dernières années, ont vieilli et ne sont plus adaptés à notre époque.



Ne manquez rien! Abonnez-vous gratuitement à la revue sous format numérique.

S'abonner maintenant

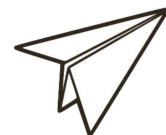
le paysage. Les dangers des appartements de vacances et des résidences secondaires sont connus depuis les années quatre-vingts. Dans le livre *Alpsegen – Alptraum*, l'économiste bernois Jost Krippendorf attirait déjà l'attention sur le risque que le tourisme consomme du terrain.

Qu'est-ce que cela signifie ?

Par exemple qu'un appartement de vacances ou secondaire nécessite une surface plus importante qu'une chambre d'hôtel. Néanmoins, on a vaillamment continué de construire ces dernières décennies dans les stations touristiques. Cela a profité à un réseau d'acteurs divers : les entreprises de construction ont obtenu des contrats ; les propriétaires d'hôtels ont bénéficié de financements croisés pour réaliser leurs projets d'extension ; enfin, les droits de mutation ont constitué un afflux d'argent appréciable dans les caisses de l'administration communale. Dans notre étude, nous nous sommes demandé si la loi sur les résidences secondaires pouvait briser cette « coalition de la croissance ».

Qu'avez-vous trouvé ?

La loi sur les résidences secondaires ne peut guère modifier la coalition de la croissance. Le développement basé sur le terrain et la construction existe toujours. Le réseau local cherche simplement d'autres voies pour continuer de construire.



**Ne manquez rien! Abonnez-vous
gratuitement à la revue sous format
numérique.**

S'abonner maintenant