

## Forte croissance en 2016 des plateformes de réservation en ligne dans la distribution hôtelière suisse

**La part des réservations de chambres d'hôtel suisses faites au travers des plateformes de réservations en ligne (OTA, online travel agencies) a explosé l'année dernière et représente en 2016 plus de 27% du total des nuitées générées contre 20.6% en 2015. Les trois OTA principales que sont booking.com, Expedia et HRS totalisent ensemble 93% du marché des plateformes en ligne. Les réservations directes (client-hôtel) par e-mail ou téléphone ont pour leur part passé sous la barre des 60% pour la première fois. Ceci confirme la dépendance croissante des établissements hôteliers vis-à-vis des plateformes de réservation en ligne et de l'importance de l'internet pour les hôteliers. Selon les projections, d'ici 2020, plus 50% des réservations s'effectueront en ligne et non plus directement auprès des hôteliers. Telles sont les premières conclusions d'une étude de l'Institut de Tourisme de la HES-SO Valais-Wallis de Sierre réalisée avec le soutien d'hotelleriesuisse.**

En 2016, la part des nuitées générée par les OTA dans les hôtels a passé de 20,6% à 27,3%, soit une augmentation de 6.7% en une année. Cette explosion s'explique vraisemblablement par l'avantage technologique (p.ex. réservation mobile) et les efforts de marketing en ligne entrepris par les trois acteurs principaux du marché (Expedia 3,3 milliards \$ et booking.com 2.8 milliard \$ en 2015) pour renforcer leur présence. En 2016 en effet, plus de 9 réservations en ligne sur 10 ont été effectuées au travers de Booking.com, Expedia et HRS. Booking.com renforce encore sa dominance (73.3% contre 71% en 2015) parmi les OTA contre 11.9% à Expedia, alors qu'HRS (7.8%) continue la baisse amorcée depuis quelques années. Booking.com, société de l'américain Priceline, a connu une très forte expansion ces cinq dernières années (53% en 2011). L'ensemble des revenus générés en Suisse en 2016 par les trois majors est estimé à plus de 1 milliard de francs. Les commissions versées par les hôteliers aux OTA sont estimées à environ 150 millions de francs et varient très fortement d'un établissement à l'autre en fonction du type de clientèle.

Les efforts entrepris par les hôteliers pour améliorer leur visibilité sur internet portent eux-aussi leurs fruits. Les réservations en temps réel sur le site internet de l'hôtel ont connu une légère augmentation et se monte à 8,2%. Aujourd'hui, plus de 80% des établissements hôteliers disposent d'instruments de réservation en ligne sur leur propre site, alors qu'ils n'étaient encore que 62% en 2013. Au total, les canaux de distribution électroniques, OTA et sites web des hôtels compris, ont généré en 2016 presque 40% de la part totale des nuitées.

Les canaux directs comme le téléphone, le walk-in, l'e-mail ou les réservations via le propre site internet de l'hôtel représentent aujourd'hui encore le principal mode de réservation des clients. Cependant, leur part baisse de façon constante. Elle était encore de 77% en 2005 et s'élève aujourd'hui à 58%. D'ici à 2020, les canaux de distribution via internet auront probablement supplémen-té les réservations directes.

Les résultats détaillés de l'étude se trouvent dans les illustrations suivantes.



**Table 2: Parts de marché relatives (en %) des OTA importants (2015 / 2016)**

	Echantillon total (n=261)	Membres hotelleriesuisse (n=192)	Membres hotelleriesuisse (n=202)
	2016	2016	2015
<b>Priceline</b>	<b>73.3</b>	<b>70.8</b>	<b>71.3</b>
<i>Booking.com</i>	72.4	69.8	70.3
<i>Agoda</i>	0.8	1.1	0.9
<b>Expedia</b>	<b>11.9</b>	<b>14.1</b>	<b>14.2</b>
<i>Expedia</i>	9.4	11.1	10.8
<i>hotels.com</i>	1.1	1.4	1.5
<i>eBookers</i>	0.7	0.8	0.5
<i>Venere.com</i>	0.6	0.8	0.9
<b>HRS</b>	<b>7.8</b>	<b>7.6</b>	<b>8.6</b>
<i>HRS</i>	6.4	6.2	7.0
<i>Tiscover</i>	0.2	0.0	0.1
<i>hotel.de</i>	1.2	1.4	1.5
<b>TOTAL</b>	<b>92.9</b>	<b>92.5</b>	<b>94.1</b>

### **Contexte de l'étude**

*Depuis 2003, Roland Schegg de l'Institut de tourisme de la HES-SO Valais à Sierre réalise régulièrement des études en collaboration avec hotelleriesuisse, portant sur le développement des canaux de réservation dans l'hôtellerie suisse. L'enquête actuelle a été réalisée en février 2017 auprès de quelques 2000 membres d'hotelleriesuisse et de quelques 1800 hôtels issus de la banque suisse de données hôtelières et se base sur les résultats issus de 329 réponses exploitables.*

### **Contact :**

HES-SO Valais, Institut de tourisme (ITO)

Prof. Dr. Roland Schegg

E-mail: roland.schegg@hevs.ch

www.hevs.ch