

F PRAT COM - Indication prix Horeca A2
MH/SDV/JP
752-2016

Bruxelles, 20 septembre 2016

AVIS

sur

**UN PROJET D'ARRÊTÉ ROYAL RELATIF A L'INDICATION DES PRIX
DANS LE SECTEUR HORECA**

(approuvé par le Bureau le 20 septembre 2016,
entériné par le Conseil Supérieur le 4 octobre 2016)

Par sa lettre du 29 juin 2016, Mr. Kris Peeters, Vice-Premier Ministre et Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, a sollicité l'avis du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME sur un projet d'arrêté royal relatif à l'indication des prix dans le secteur Horeca.

Après avoir consulté les organisations professionnelles concernées représentées au sein de la Commission sectorielle n° 8 (Horeca, tourisme et loisirs), le Bureau du Conseil Supérieur a émis le 20 septembre 2016 l'avis suivant, entériné par le Conseil Supérieur le 4 octobre 2016.

CONTEXTE GENERAL

Le projet d'arrêté royal remplace l'arrêté royal du 15 juin 1988 relatif à l'indication des tarifs dans les établissements qui fournissent de l'hébergement, des repas, des plats ou des boissons.

Le nouvel arrêté royal Horeca énonce comme principe général que l'indication des prix doit être faite d'une manière lisible, apparente et non équivoque dans les restaurants et cafés à un endroit nettement visible de l'extérieur de l'établissement commercial. Les modèles d'indication de prix prévus dans l'ancien arrêté royal Horeca sont abrogés.

POINTS DE VUE

Le Conseil Supérieur estime que le projet d'arrêté royal relatif à l'indication de prix dans le secteur Horeca introduit quelques simplifications utiles. Ainsi, l'abrogation des modèles, qui étaient prévus dans l'arrêté royal Horeca de 1988 et qui sont devenus totalement désuets, constitue une priorité majeure. Comme autres points positifs, le projet prévoit que l'indication de prix ne doit plus être indiquée de manière répétée aux entrées d'une terrasse d'un établissement Horeca et que l'indication du prix des boissons peut être limitée aux boissons les plus représentatives par catégorie.

Le Conseil Supérieur souhaite toutefois formuler quelques remarques en ce qui concerne l'intégration dans la pratique des nouveaux outils technologiques d'aide à l'indication des prix.

A. En général : importance croissante de la technologie digitale et évolution constante des prix

Ces dernières années, la technologie et les supports digitaux sont devenus de plus en plus important dans les transactions commerciales et pour fournir des informations aux consommateurs, tels que par exemple la réservation en ligne de logements touristiques ou l'enregistrement de commandes. Aussi, le Conseil Supérieur estime que le nouveau projet d'arrêté royal Horeca doit non seulement tenir compte des évolutions technologiques actuelles et futures mais aussi accorder une certaine flexibilité aux exploitants sur le plan des outils qu'ils utilisent pour indiquer les prix.

Le nombre de personnes ayant accès à internet par le biais d'un smartphone ou d'une tablette, même lorsqu'elles sont en route vers leur destination, s'est accru d'une manière considérable. Dorénavant, le consommateur est mieux informé et il peut à tout moment comparer les prix et rechercher les offres les plus avantageuses.

Ces dernières années, les exploitants du secteur Horeca ont été obligés de s'adapter à ce marché en pleine mutation. La gestion journalière des prix (e.a. "yield management" dans le secteur hôtelier) est ainsi devenue un nouvel élément qui caractérise les professions de l'Horeca.

C'est notamment pour ces raisons que de nombreuses entreprises du secteur Horeca reprennent actuellement sur leur site internet une liste complète de leurs tarifs. Cela rend l'affichage des cartes détaillées des menus à l'entrée de l'établissement superflu. C'est pourquoi le Conseil Supérieur propose de laisser aux établissements Horeca qui mettent déjà une liste complète de leurs tarifs à disposition sur leur site internet, le choix de limiter les indications de prix à l'entrée de l'établissement aux prix minimum et maximum pour les entrées, les plats principaux, les desserts et éventuellement les menus et, sur le plan des boissons, aux prix minimum et maximum selon le type de boisson. Dans ce cas, il est fait référence à l'entrée de l'établissement au site internet où l'on peut trouver de plus amples informations. Les règles relatives à l'indication des prix à l'intérieur de l'établissement ne sont pas impactées.

B. Spécifiquement : les hôtels

1. Hébergement

Les prescriptions actuelles sur le plan de l'indication des prix dans les hôtels ne correspondent plus à la réalité pour déterminer le prix d'une chambre d'hôtel. Le marché des chambres d'hôtels est souvent un marché en parfait équilibre dans lequel le prix est déterminé par l'offre et la demande en fonction des réservations via internet. Cela signifie qu'il n'y a plus un prix prédéterminé pour un certain type de chambre mais un prix qui est fixé à un moment précis dans le temps pour un certain type de chambre. Aujourd'hui, le prix d'une chambre d'hôtel peut donc fortement varier en fonction du moment où la réservation a lieu. Le nombre d'hôtel appliquant un prix fixe pour leurs chambres qui varie uniquement le week-end ou durant la haute ou la basse saison est en forte diminution. Le seul élément pertinent de ce qu'on appelle le "rack rate" est d'indiquer le prix maximum pour une chambre d'hôtel, mais ce prix maximum est rarement payé par le consommateur. Dans l'hôtellerie aussi, l'information fournie par le biais d'internet est plus précise que n'importe quelle indication de prix fournie à l'hôtel même. C'est pourquoi le Conseil Supérieur fait la proposition suivante tout en laissant le libre choix entre l'option A ou B à l'hôtelier.

- a) A l'entrée de l'hôtel ou dans l'hôtel même, à un endroit accessible au public et clairement visible, le prix maximum demandé par (type) de chambre sera indiqué sur un document rédigé par l'entreprise d'hébergement en mentionnant jusqu'à quel moment le client peut occuper la chambre sans que l'hôtel ne lui compte le prix d'une nuitée supplémentaire.
- b) L'entreprise d'hébergement *peut* remplacer cet affichage (1) en prévoyant la possibilité de réserver en ligne en temps réel par le biais du site internet propre à l'entreprise d'hébergement auquel cas le client qui effectue une réservation est informé, avant de finaliser sa réservation, sur le prix total, TVA incluse, et sur toutes les autres taxes et frais de services qu'il doit payer en supplément pour sa réservation, et (2) en prévoyant aux mêmes endroits une référence au site internet de l'entreprise d'hébergement où la réservation peut être effectuée en ligne et en temps réel.

2. Services complémentaires offerts

Pour la présentation et l'indication des prix de services touristiques complémentaires (comme le déjeuner, le wifi, les produits dans le mini bar, le room service, etc.), des outils digitaux sont de plus en plus utilisés. Une application digitale "concierge" permet par exemple d'informer le client dès qu'il a effectué sa réservation - donc avant son séjour - sur les différents services qui sont offerts et leurs tarifications. Durant le séjour, cette information est également disponible via le canal TV de l'hôtel. Une référence vers le site internet de l'établissement, vers son contenu et les informations concernant la tarification doit donc pouvoir également être acceptée pour les raisons susmentionnées, à condition toutefois que cette information soit tenue à jour.

CONCLUSION

Le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME demande que le nouvel arrêté royal Horeca tienne compte des évolutions technologiques et que les exploitants puissent bénéficier d'une certaine flexibilité en ce qui concerne les outils qu'ils utilisent pour l'indication de leur prix. Le Conseil Supérieur émet un avis favorable sur le projet d'arrêté royal en question s'il est tenu compte des remarques formulées dans le présent avis.
