

Jeu'di 29 mars 2018

TripAdvisor, l'arme à double tranchant

Un restaurateur leuzois pousse un coup de gueule à l'égard du site TripAdvisor et ses avis pas toujours objectifs qui peuvent détruire une réputation.

• Pierre-Laurent CUVÉLIER

Vous cherchez une bonne table pour manger ou un chouette endroit de séjour pour votre famille, sans risquer de mauvaise surprise ? TripAdvisor, avec son système de cotations recensant d'innombrables avis de clients, est presque devenu un outil incontournable. Mais l'outil a aussi ses travers et soulève pas mal de questions, notamment sur la fiabilité de certains commentaires publiés.

Si la plateforme du géant américain TripAdvisor peut construire une réputation, elle peut à l'inverse s'avérer dévastatrice pour les professionnels du tourisme et de la restauration.

Ce qui amène aujourd'hui Yannick Wawrzyniak à pousser un coup de gueule, c'est pour exprimer son exaspération ainsi que celle de plusieurs amis restaurateurs qui « n'osent pas parler ».

« On ne sait jamais à quelle sauce on va être mangé... »

Le patron de la brasserie-restaurant Le Jadis, implantée sur la Grand-Place de Leuze, entend par là dénoncer le site Tri-



Le patron du Jadis, sur la Grand-Place de Leuze, fustige les dérives du site de notations TripAdvisor.

Eda - 4019-000722

padvisor et ses clients malintentionnés. « La première chose que je fais le matin, c'est d'aller consulter les commentaires relatifs à mon établissement. Et la crainte est toujours la même : à quelle sauce je vais être mangé ? On a très clairement une épée au-dessus de la tête », déplore M. Wawrzyniak.

Cette épée au-dessus de la tête, ce sont les critiques, parfois sans aucun fondement, qui peuvent détruire l'image d'un hôtel, d'un restaurant ou d'une attraction touristique

(NDLR : TripAdvisor répertorie plus de 7,3 millions d'adresses à travers le monde).

Un restaurant pourtant très bien noté

« Aujourd'hui, on peut se faire descendre sur le site sans aucune raison. J'ai moi-même été confronté à un client qui s'est déchaîné sur ma brasserie, alors qu'il avait peut-être bien mangé. Tout ça parce que je lui avais demandé d'être moins bruyant pour le confort des autres tables », souffle le tenancier, qui a ra-

cheté le Jadis voici huit ans.

Le Leuzois n'a pourtant pas trop à se plaindre si l'on en juge par l'excellente réputation dont jouit son établissement sur TripAdvisor. Et pour cause puisqu'il est classé 4^e sur une sélection de 21 restaurants de Leuze et des environs. Près de 90 % des avis (59) jugent la cuisine très bonne, voire excellente.

« J'ai effectivement la chance d'avoir une bonne notation, dit-il. Cela n'empêche que j'ai du mal à me faire à l'idée qu'un concurrent

« J'ai du mal à me faire à l'idée qu'on puisse émettre un avis sur mon restaurant sans y avoir mis les pieds. »

ou un citoyen qui ne m'aime pas puisse créer un (faux) profil sur TripAdvisor et émettre un commentaire sans avoir jamais mis les pieds dans mon restaurant ».

Un simple droit de réponse

Qui plus est, vous imaginez la difficulté d'identifier un client mécontent lorsque vous servez quotidiennement entre 80 et 100 couverts comme c'est le cas au Jadis. « Il est dérangeant de constater, de manière générale, que les gens ne communiquent plus forcément avec le restaurateur mais ne se privent pas de le pointer du doigt sur Internet.

Comment voulez-vous qu'on puisse se souvenir de la personne qui se cache derrière un pseudo vu le monde certains jours. Je préfère avoir un client qui me dit directement qu'il a mal mangé pour pouvoir l'inviter à revenir. »

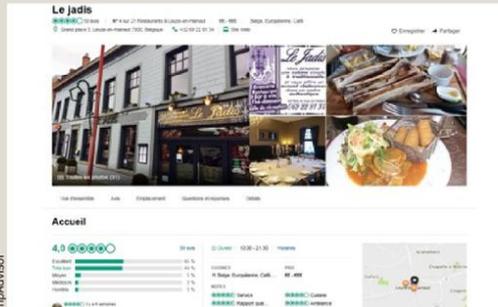
À plusieurs reprises déjà, le professionnel de l'Horeca s'est adressé aux gestionnaires de la plateforme afin de dénoncer la situation.

« Ils se retranchent derrière le fait que les avis n'engagent que les consommateurs et que l'on dispose d'un droit de réponse. La critique, je peux l'accepter quand elle est constructive car tout restaurateur doit pouvoir se remettre en question », assure enfin Yannick Wawrzyniak. ■

« On n'est pas là pour jouer au gendarme »

De la fameuse black box (caisse noire) à l'interdiction de fumer, les professionnels de l'horeca ont dû s'adapter aux nouvelles réglementations en réorganisant leur travail ces dix dernières années.

« Vous comprenez bien que les restaurateurs ont autre chose à faire que de jouer au gendarme en scrutant constamment leur page sur TripAdvisor. Ce métier, on le fait avant tout par passion, parce qu'on aime la cuisine et nos



Sur la plateforme TripAdvisor, Le Jadis affiche une belle cote de 4 sur 5. « Mais la meilleure publicité, cela reste le bouche-à-oreille. »

clients ». Même s'il se heurte à un mastodonte dont la gestion est entièrement privée, Yannick Wawrzyniak souhaite un meilleur contrôle du site et qu'un débat puisse avoir lieu, par le biais de la Fédération Horeca ou du monde politique.

Mais en ont-ils réellement les moyens et le pouvoir ? « Pour que les choses soient mieux encadrées, il faudrait que chaque internaute qui poste un commentaire soit obligé d'afficher son nom, plutôt qu'un pseudo-fantaisiste par exemple, et

puisse prouver au moyen d'un ticket de caisse qu'il est bien venu manger au restaurant », estime l'indépendant, sans se bercer d'illusion.

S'il avait la possibilité de se retirer de TripAdvisor, le patron du Jadis n'hésiterait pas un seul instant.

« La meilleure publicité, quoi qu'on en dise, cela reste le bouche-à-oreille et l'on devrait permettre à chaque restaurateur de décider si oui ou non, il veut apparaître sur le site ». ■ P.-L.C.