

Score de dépendance

Huit questions, dont la dernière porte sur l'appartenance de plusieurs canaux au même groupe. Le calcul se fait par groupe, pas par marque.

QUESTION	RÉPONSE
Quelle part du volume passe par mon premier canal ?	 %
Par mes deux premiers canaux ?	 %
Cette concentration augmente-t-elle sur 12 et 24 mois ?	
Quel est le préavis de résiliation de mon premier canal ?	
Si ce canal s'arrêtait demain, quelle part du volume faudrait-il remplacer ?	 %
En combien de mois puis-je raisonnablement la remplacer ?	
Qui détient la relation client et les données utiles ?	
Plusieurs de mes « canaux » appartiennent-ils au même groupe ?	

REPÈRE DE GESTION

Le niveau de dépendance acceptable dépend de la saisonnalité, du segment et de la capacité de remplacement. Plus la concentration augmente, plus le remplacement serait long et plus plusieurs contrats relèvent d'un même groupe, **plus le risque de dépendance mérite d'être traité.**

Le score de dépendance se calcule par groupe, pas par marque.

Un opérateur qui diversifie ses canaux peut se retrouver, sans le savoir, avec plusieurs contrats relevant du même groupe.

Registre des incidents tarifaires

Une ligne par incident. Un incident non consigné se reproduit.

DATE	PRIX PUBLIC CONSTATÉ	MON TARIF CONTRACTUEL	TYPE DE TARIF CONCERNÉ	PARTENAIRE AMONT INTERROGÉ	CHAÎNE TRACÉE	RÉSOLUTION
			public · membre · package · opaque · professionnel			

UNE PREUVE DATÉE PAR INCIDENT

Capture, journal, confirmation ou tout élément traçable. **Sans preuve datée, l'incident devient beaucoup plus difficile à documenter et à contester auprès du partenaire.**

LA MÉTHODE DE DIAGNOSTIC · SIX GESTES

1 Capture datée du prix public constaté

2 Vérification du même produit —
chambre, dates, repas, annulation,
taxes

3 Comparaison des confirmations et de
l'identifiant du fournisseur

4 Demande au partenaire amont de
tracer la chaîne

5 Ajustement du tarif ou de l'allotement
si le contrat le permet

6 Documentation de la résolution

Grille de mesure du mix de distribution

À remplir par l'établissement, sur ses nuitées réalisées. La grille distingue la source immédiate enregistrée et l'origine amont éventuelle.

BLOC A · PROFIL DE L'ÉTABLISSEMENT

1	Destination, catégorie/typologie et nombre de chambres.	
2	Nombre total de nuitées réalisées sur l'exercice N et sur N-1.	
3	Source de la donnée	☐ extraction PMS/CRS ☐ comptage manuel ☐ estimation documentée ☐ autre

BLOC B · SOURCE IMMÉDIATE DES NUITÉES RÉALISÉES

Pour N puis N-1, répartir **100 % des nuitées réalisées** entre les catégories mutuellement exclusives suivantes.

N°	CATÉGORIE	EXERCICE N	EXERCICE N-1
4	Site / moteur de réservation direct	 %	 %
5	Téléphone	 %	 %
6	Courriel	 %	 %
7	Passage direct / walk-in	 %	 %
8	Plateforme de réservation grand public	 %	 %
9	Tour-opérateur / agence / réceptif	 %	 %
10	Grossiste identifié comme source contractuelle directe	 %	 %
11	GDS / contrat entreprise	 %	 %
12	Autre	 %	 %
13	Source inconnue ou non traçable	 %	 %
Contrôle automatique		= 100 %	= 100 %

Chaque nuitée n'est comptée qu'une fois, **selon la source immédiate enregistrée par l'établissement.**

OUTIL 6 — SUITE · BLOC C ET PRÉCAUTIONS DE MÉTHODE

Origine amont, et précautions de méthode

Le bloc qui complète la lecture de la chaîne. Source immédiate et origine amont se lisent séparément.

BLOC C · ORIGINE AMONT ET SOUS-DISTRIBUTION

14	Parmi les réservations reçues via une plateforme, une agence ou un autre intermédiaire, pouvez-vous identifier une origine amont différente de votre cocontractant ?	☐ oui, mesurée ☐ partiellement ☐ non
15	Si oui, quels types d'acteurs sont identifiés en amont ?	☐ grossiste ☐ tour-opérateur ☐ autre intermédiaire ☐ plusieurs niveaux
16	Cette information provient-elle d'une donnée système/contractuelle ou d'une estimation ?	

Source immédiate et origine amont ne s'additionnent pas dans le même 100 %.

Une réservation affichée sur une plateforme peut avoir une origine grossiste ; **elle reste comptée une seule fois dans le bloc B.**

PRÉCAUTIONS DE MÉTHODE

Les nuitées réalisées, et non les seules réservations créées ni le chiffre d'affaires.

Deux exercices consécutifs, pour lire une évolution plutôt qu'une photographie.

Pour un groupe : la part pondérée par les nuitées de l'ensemble des établissements, puis la distribution entre établissements par médiane et quartiles.

Les valeurs estimées, signalées comme telles et distinguées des valeurs extraites d'un système.

Comparer avec une donnée publiée ailleurs : le cartouche de protocole de la page suivante en fixe la portée — un résultat d'établissement se rapproche d'un ordre de grandeur, et non d'une part de marché.