Hotel

SHORTLIST

THE CURATED COLLECTION

POUR LES TOUR-OPÉRATEURS · OCTOBRE 2026

Due diligence forensique sur chaque hôtel de votre programmation.

Chaque avis, sur chaque plateforme, pour chaque établissement sous contrat : les nuisibles, les avis achetés et la climatisation en panne arrivent sur votre bureau avant le téléphone d'un client.

01 Ce que cache une bonne note

02 Le produit

03 Six vrais rapports

04 Quand un hôtel animé se tait

05 Ce que vous recevez

06 Prix par établissement



LE PROBLÈME

La note est une moyenne. Vos vacances, non.

Un cinq étoiles de Barcelone affiche toujours 4,5 sur Google. En juillet, un client a trouvé un cafard dans la piscine du spa. Cet avis se perd parmi près de trois cents, et personne n'a les semaines qu'il faut pour tous les passer en revue.

Nous, si. En octobre 2026, nous avons examiné chaque avis Google de chaque hôtel de notre collection. Le tableau montre ce qui se cachait sous de bonnes notes.

Part des hôtels avec au moins un signalement documenté.

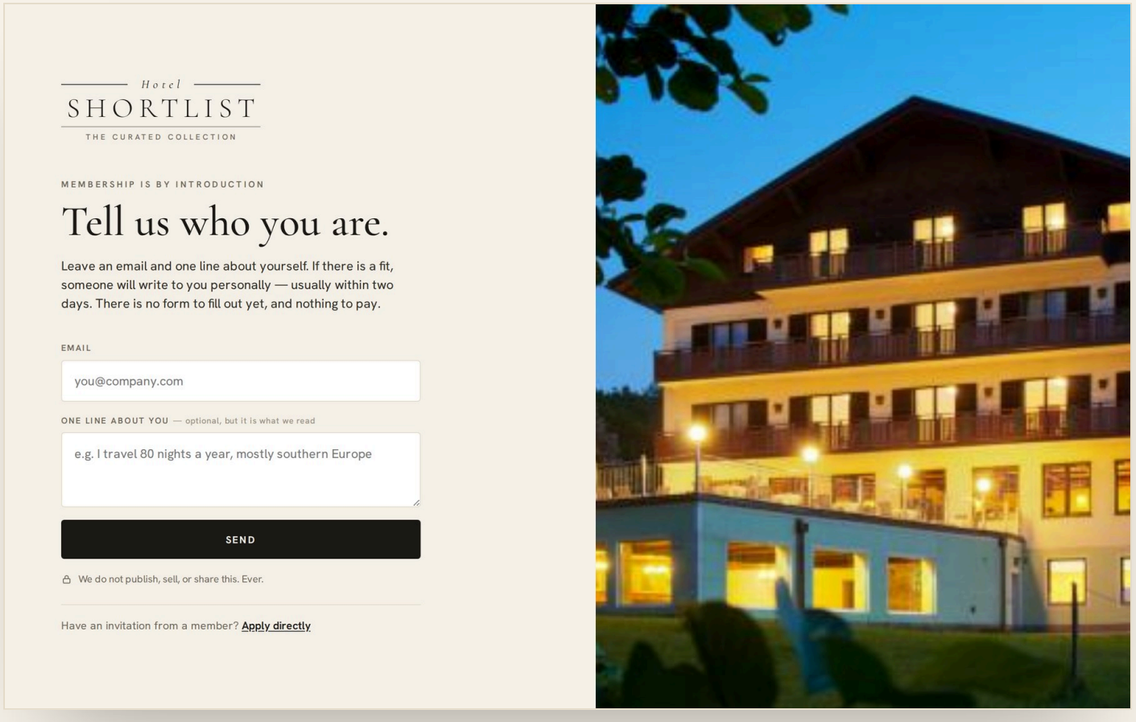
Seuls les meilleurs ont été examinés : des hôtels quatre et cinq étoiles notés 9,0 ou plus sur Booking.com et 4,5 ou plus sur Google. Plusieurs milliers.

Frais cachés	72,7 %
Personnel agressif ou hostile	46,8 %
Bruit de la rue ou de la vie nocturne	43,8 %
Murs trop fins	35,1 %
Photos trompeuses	34,3 %
Climatisation en panne	34,0 %
Risques pour la sécurité	30,7 %
Facturation qui ressemble à une fraude	22,3 %
Moisissures	13,4 %
Punaises de lit	6,3 %
Cafards	4,5 %
Avis achetés ou extorqués	2,2 %
Propriétaires qui s'en prennent aux clients	1,1 %

Un club privé pour ceux qui en ont assez qu'un 4,7 leur mente.

Hotel Shortlist est un club privé. Ses hôtels ne nous sont ni vendus, ni payés, ni démarchés. Ils sont choisis par un moteur de due diligence forensique qui examine tout ce que les clients ont écrit sur un établissement, puis par un fondateur qui va vérifier.

Réservé aux amis et à la famille. Si personne à l'intérieur ne vous connaît, impossible d'entrer. Vous pouvez demander une introduction, et chacune reçoit une réponse.



hotelshortlist.com/intro — demandez une introduction.

Trois choses. Dans cet ordre.

1

Tout examiner

Chaque avis, chaque année, dans toutes les langues. Nous datons chaque plainte, comptons ses récurrences et vérifions que les avis eux-mêmes sont authentiques. Un mauvais avis, c’est du bruit. Quatorze, c’est un fait.

2

Rendre un verdict

Retenu, signalé ou non recommandé. Preuves à l’appui : les vrais avis, cités, datés, liés. Assez solide pour faire foi, si jamais quelqu’un en avait besoin.

3

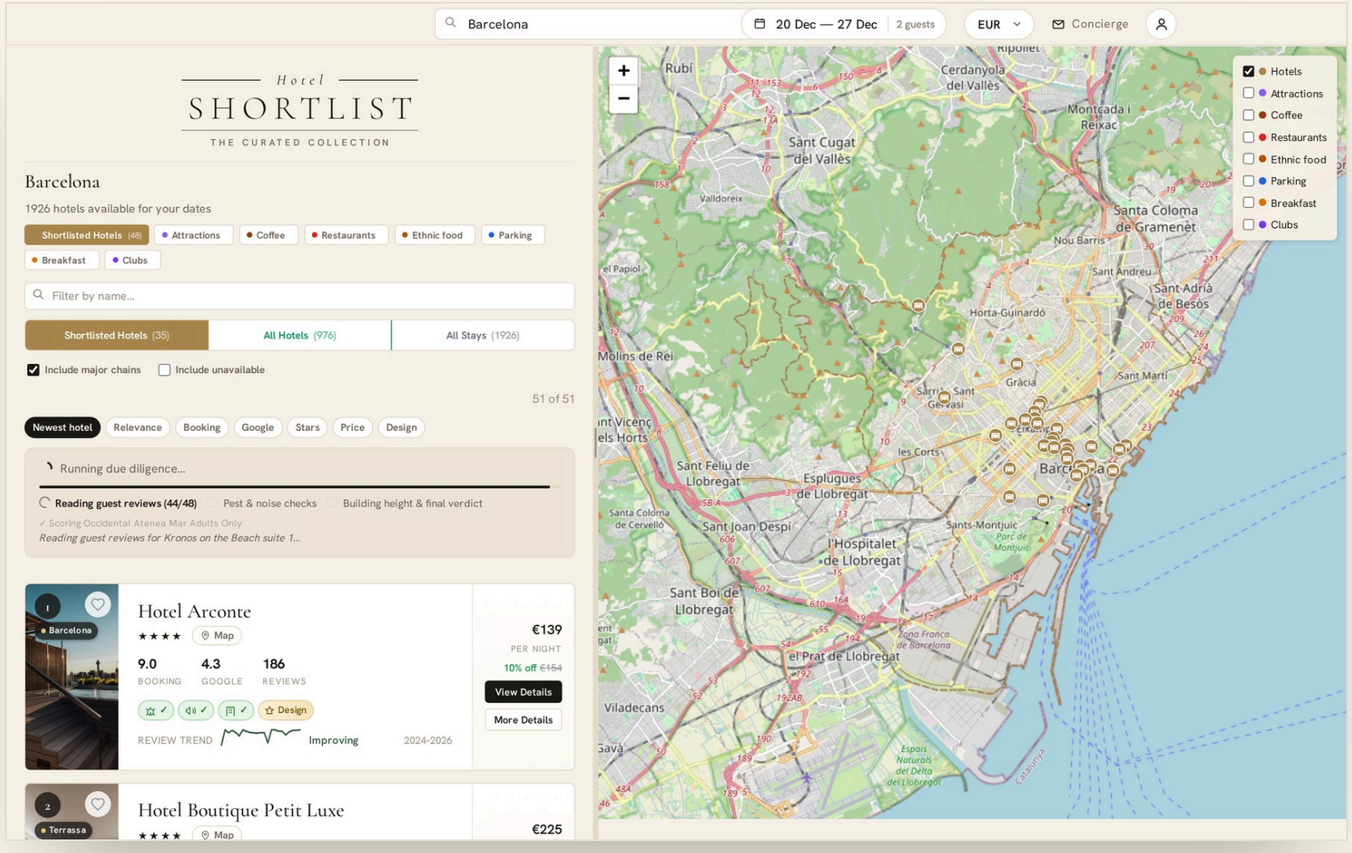
Réserver à notre tarif

Les membres réservent via le club, à des tarifs généralement inférieurs de quelques pour cent à ceux de Booking.com pour le même lit, la même nuit.

Cherchez une ville. Chaque hôtel déjà examiné.

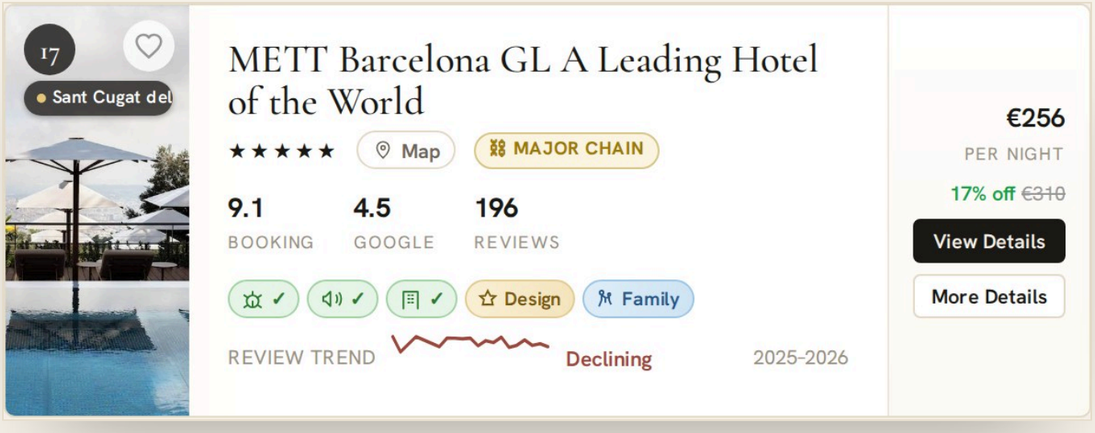
Choisissez une ville et des dates. La carte et la liste se remplissent de chaque hôtel disponible, et la due diligence se déroule sous vos yeux : avis clients, contrôles nuisibles et bruit, tour ou grande chaîne, verdict final.

Chaque carte porte une mini-courbe de tendance des avis. En hausse, stable ou en baisse, avant même d'ouvrir quoi que ce soit.



Introuvable ailleurs : le verdict est tamponné sur la carte.

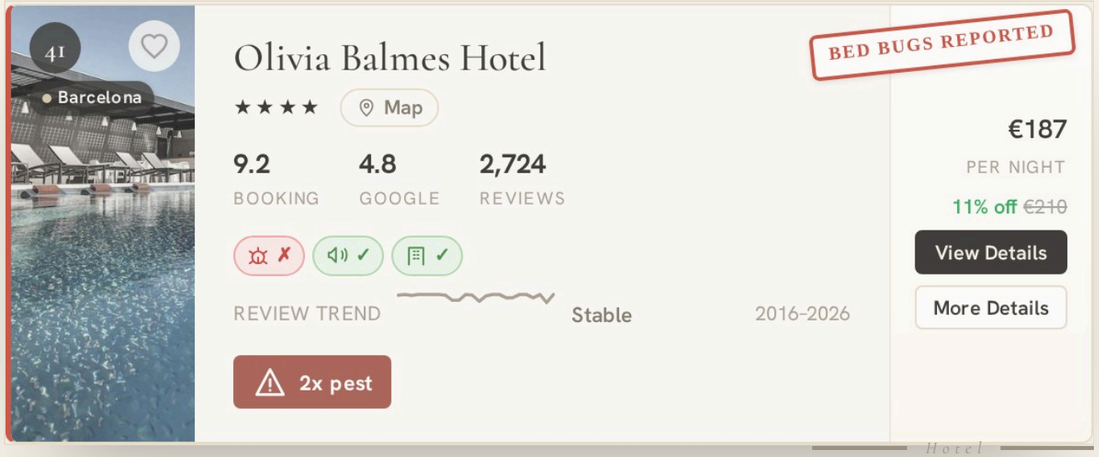
RÉUSSI · ÉTIQUETTES DESIGN ET FAMILLE MÉRITÉES D'APRÈS CE QU'ONT ÉCRIT LES CLIENTS





ÉCHOUÉ · BELLES NOTES AFFICHÉES, TAMPONNÉ ET RELÉGUÉ EN BAS DE LISTE





Hotel SHORTLIST
THE CURATED COLLECTION

Un hôtel n’est retenu que s’il passe chaque règle.

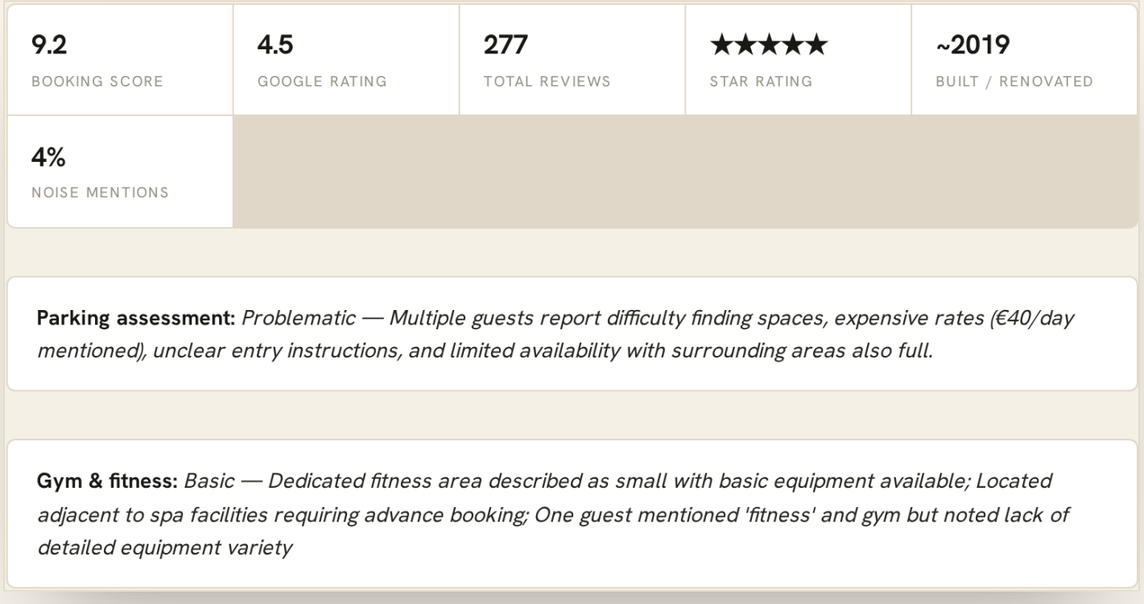
Quatre ou cinq étoiles, et des notes clients au-dessus de notre propre barre. Les seuils exacts restent chez nous.

Aucun signalement de nuisibles documenté. Un cafard, une punaise de lit, et la carte est tamponnée.

Le bruit mesuré, pas deviné. Nous comptons la part de clients qui n’ont pas pu dormir. Au-delà de notre limite, l’hôtel échoue.

Tour ou grande chaîne ? Nous vous le disons avant la réservation. Certains membres en veulent. La plupart, non.

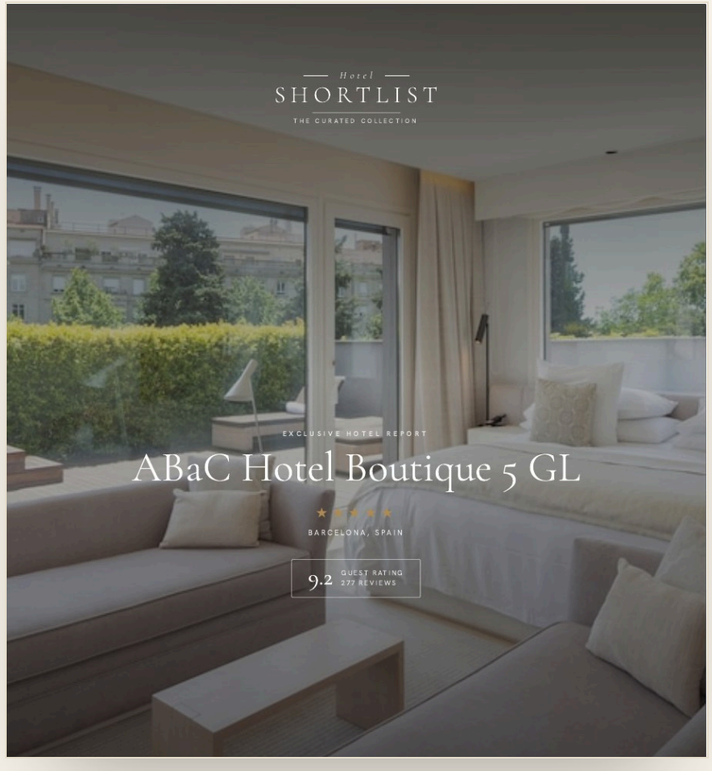
Pertinence statistique. Une note ne compte que si assez de clients la soutiennent. Un 10 parfait sur une poignée d’avis n’est pas une preuve.



Ouvrez n’importe quel hôtel : année de construction ou de rénovation, part de bruit, verdict parking et verdict salle de sport, chacun rédigé d’après ce qu’ont vraiment dit les clients.

Ouvrez un hôtel. Recevez le rapport.

Chaque hôtel coûte cinquante centimes de crédit de recherche et livre un rapport écrit : le verdict, les notes, ce que les clients adorent, ce qu'il faut surveiller, chaque signalement de nuisibles, de vol ou de sécurité cité mot pour mot et daté, et une courbe de la note mois par mois.



INDEPENDENT ASSESSMENT

Due-diligence report

HotelShortlist puts every hotel through independent due diligence: we analyse thousands of guest reviews, pest and noise reports, pricing and location before a hotel enters the curated collection. This assessment is based on 277 real guest reviews.

! Flagged
Pest reports found in reviews · Elevated noise complaints in reviews

BOOKING.COM	GOOGLE	POSITIVE FEEDBACK
9.2 / 10 Guest rating	4.5 / 5 277 reviews	87% 242 positive of 277

NOISE LEVEL	BUILT / RENOVATED
4% Share of reviews citing noise	~2019

GUEST SENTIMENT

87%

Positive 87% (242) Neutral 4% (10) Negative 9% (25)

2 documented pest reports

Evidence from guest reviews, sorted most recent first

Our experience was far from what is expected of a 5-star hotel. In the room we found a small dead cockroach, in addition to cobwebs with dead insects. However, the worst occurred in the spa pool, where we found a huge dead cockroach. It was so large that my husband thought it was a leaf. When I realized what it was, I immediately got out of the water feeling very disgusted and could no longer enjoy the spa. When we informed the staff, I heard the cleaning supervisor call a colleague on the phone to come remove the cockroach, since she herself did not dare to due to its size. Finally, the only solution offered to us was to remove the cockroaches and apologize. There was no other measure, explanation, or gesture of compensation towards us. We expected much more from a 5-star hotel, especially one that houses a restaurant with 3 Michelin stars. Unfortunately, the experience was far below the reputation projected by the establishment. The only thing that was truly at the level of a 5-star hotel was the attention of the receptionists. They were kind, attentive, and very professional at all times. It is a true shame that the level of cleanliness and management of such a serious situation were not at the same level.

ORIGINAL Nuestra experiencia estuvo muy lejos de lo que se espera de un hotel de 5 estrellas. En la habitación encontramos una cucaracha pequeña muerta, además de telarañas con insectos muertos. Sin embargo, lo peor ocurrió en la piscina del spa, donde encontramos una cucaracha enorme muerta. Era tan grande que mi marido pensó que era una hoja. Cuando me di cuenta de lo que era, salí inmediatamente del agua con muchísimo asco y ya no pude volver a disfrutar del spa. Al informar al personal, escuché a la responsable de limpieza llamar por teléfono a un compañero para que fuera a retirar la cucaracha, ya que ella misma no se atrevía debido a su tamaño. Finalmente, la única solución que nos ofrecieron fue retirar las cucarachas y pedir disculpas. No hubo ninguna otra medida, explicación ni ningún gesto de compensación hacia nosotros. Esperábamos mucho más de un hotel de 5 estrellas, especialmente de uno que alberga un restaurante con 3 estrellas Michelin. Lamentablemente, la experiencia estuvo muy por debajo de la reputación que proyecta el establecimiento. Lo único que realmente estuvo a la altura de un hotel de 5 estrellas fue la atención de las recepcionistas. Fueron amables, atentas y muy profesionales en todo momento. Es una verdadera pena que el nivel de limpieza y la gestión de una situación tan grave no estuvieran a la misma altura.

Google review · 1/5 · Jul 26, 2026 · Stenia Couto

It's fine but definitely not a five star hotel! We only stayed one night and last minute but on arrival the key which controls the electricity didn't work. We were taken to our room any way and told they would try and resolve it. We were then left in a dark electricity free room for over an hour... so left the hotel for 3 hours while they resolved it. If it didn't work it would have been nice if they had let us sit somewhere else, offered a drink etc. it just made the start of the experience a bit off. The room it's self was showing a lot of wear. The bathroom door didn't close, the sliding closet doors were broken, there were ants everywhere and blood stains on the seating. We had to ask for hand soap in the bathroom and body wash but was told there is none of the latter. The spa area nice and very relaxing. Overall though this does not come close to comparing with other 5 star hotels I have stayed at

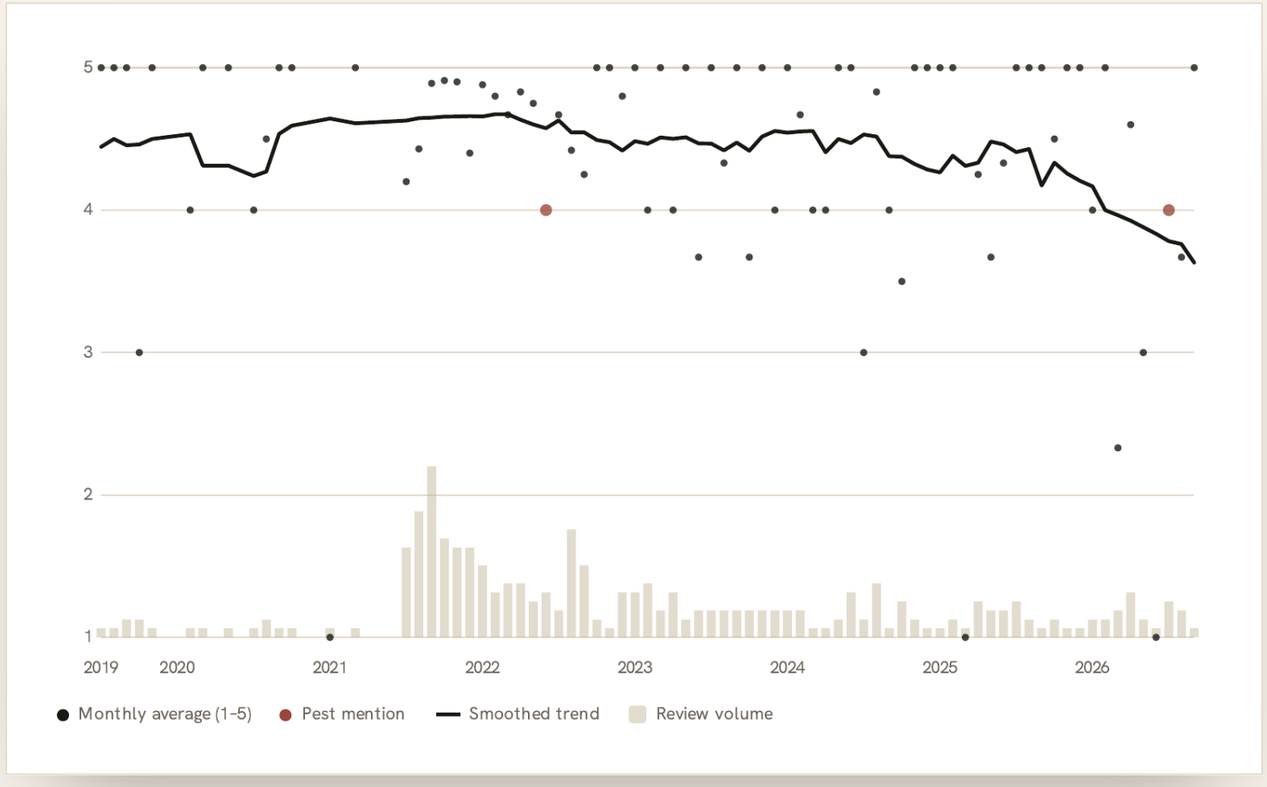
Google review · 3/5 · Jun 13, 2022 · Laura Scott

Hotel SHORTLIST THE CURATED COLLECTION

Google dit 4,5. Cette année dit 3,8.

Une moyenne de toujours cache la tendance. Les avis d'ABaC étaient en moyenne de 4,6 en 2021 et en 2022. En 2026, ils sont à 3,8, et en juillet un client a trouvé un cafard dans la piscine du spa.

Chaque rapport contient cette courbe. La chute apparaît ici alors que la note affichée dit encore 4,5.

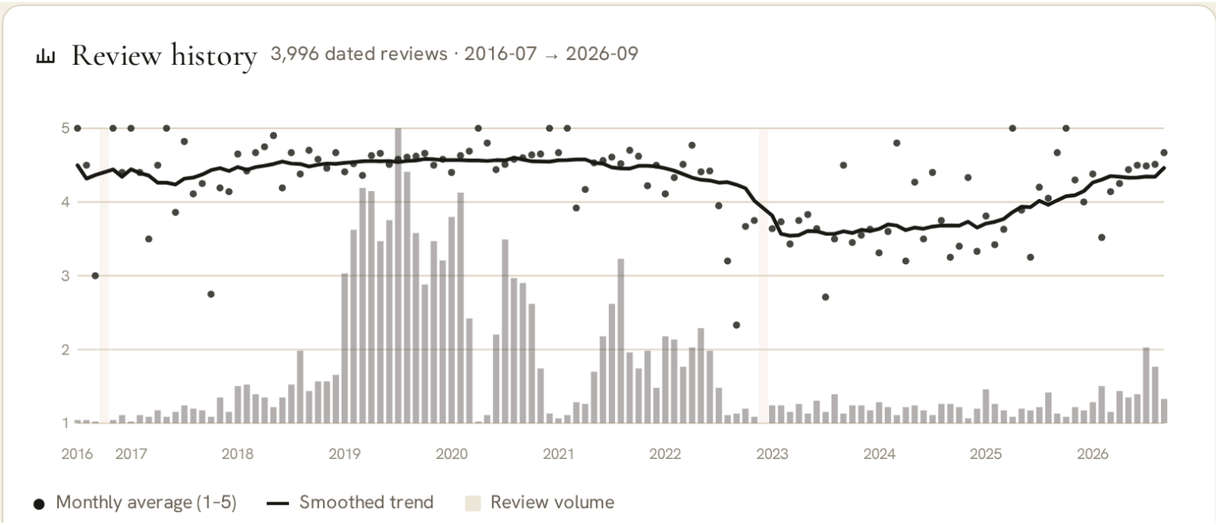


ABaC Hotel, Barcelone, tiré du vrai rapport. Points : moyennes mensuelles ; points rouges : mois avec un signalement de nuisibles ; ligne : tendance lissée ; barres : volume d'avis.

Cent avis par mois. Puis presque plus rien.

Cet hôtel recevait plus de cent avis par mois en 2019. Fin 2022, bien après le creux de la pandémie, ils s’arrêtent presque, et quand ils reviennent, la note est presque un point plus bas.

Souvent, un tel trou est innocent. Sinon, nous pouvons en général retrouver ce qui a disparu, et dans les rares cas où cela compte, cela fait foi. Le plus souvent, vous savez, tout simplement.



Tiré d’un vrai rapport : 3 996 avis datés. Points : moyennes mensuelles ; ligne : tendance lissée ; barres : volume d’avis.

Six Senses Residences, Courchevel 1850

GOOGLE 4,6 · 131 AVIS

Des bijoux d’une valeur de 107 449 euros volés dans une résidence en rez-de-chaussée par une fenêtre laissée entrouverte. L’assureur a proposé 15 000. Pas de climatisation dans une résidence à 1 200 euros la nuit.

ABaC Hotel, Barcelone

GOOGLE 4,5 · 278 AVIS

Un cafard dans la piscine du spa, qu’un client a d’abord pris pour une feuille. Des champignons poussant dans un parquet pourri, dans une chambre à 300 euros. Restaurant étoilé Michelin au rez-de-chaussée.

Mandarin Oriental, Milan

GOOGLE 4,7 · 2 114 AVIS

Une Patek Philippe volée dans la chambre. Des moustiques. Sept euros pour une carafe d’eau chaude. Du verre dans le pied d’un client. Délogé de sa chambre à minuit pour la plomberie.

La Fantaisie, Paris

GOOGLE 4,5 · 518 AVIS

Du béton qui tombe dans le restaurant du jardin depuis trois ans. Des insultes homophobes du personnel du bar en terrasse. Des vols à la bagagerie. Des souris dans la vitrine à pâtisseries.

Savoy Dolomites, Val Gardena

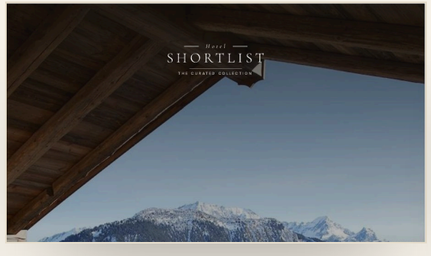
GOOGLE 4,6 · 172 AVIS

Le propriétaire hurle sur les clients. Des nuits non utilisées facturées quand même. Des habitués depuis dix ans « doivent corriger notre précédent avis à 180 degrés ».

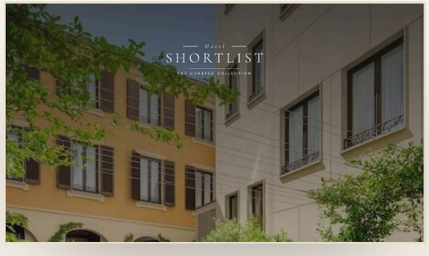
Grand Hotel Rimini

GOOGLE 4,5 · 2 930 AVIS

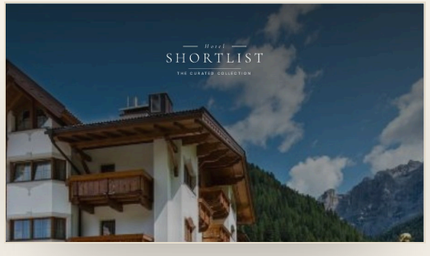
Punaises de lit, cafards et fourmis dans un palace des années 1920. De la musique jusqu’à trois heures du matin. Des transats de plage de 85 à 125 euros par jour.











Cinq des six ont un rapport Hotel Shortlist finalisé, présenté ci-dessus. Chaque ligne est un avis client cité, daté et lié. Les nuisibles sont nommés, jamais montrés.

«« Le ménage nous a volés, mes frères et sœurs et moi : 60, puis 40, et 90 % de mon portefeuille disparus. »»

FOUR SEASONS GEORGE V, PARIS · GOOGLE 4,8 · 7 383 AVIS

«« Un singe a griffé notre enfant. Vaccins contre la rage. Des cafards de cinq centimètres. »»

JW MARRIOTT SANYA · CAS PHARE

«« Le personnel a jeté nos bagages par la fenêtre. »»

LE GRAND HÔTEL, COURCHEVEL 1850

«« Le propriétaire a menacé de tuer notre chien. »»

TOMA PIRTS · LES PROPRIÉTAIRES S'EN PRENNENT AUX CLIENTS DANS 1,1 % DES HÔTELS

«« La climatisation sera réparée le mois prochain. » Pendant des années. Trente et une plaintes.»

HÔTEL LE MAGNIFIQUE

«« Une aiguille usagée dans le spa. »»

RAFFLES THE PALM, DUBAÏ

Chaque citation est un avis client que nous pouvons vous montrer, avec la date et le lien. Demandez.

Le même examen. Chaque plateforme, chaque mois.

Version membres

Google



une fois par an

Destination Watch, pour les tour-opérateurs

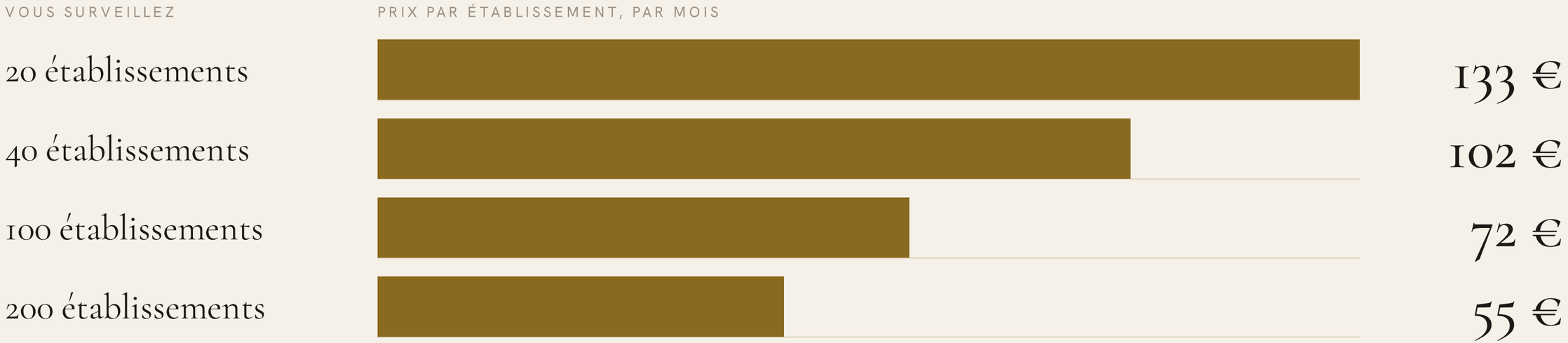
Google · Booking.com · Tripadvisor · Expedia · Agoda · Trip.com



chaque mois

Un Reputation Intelligence Brief sur chaque établissement, puis une synthèse mensuelle toutes plateformes confondues, en rouge, orange ou vert : tout l'historique des avis, et ce qui a changé depuis la précédente. Ajoutez ou retirez des établissements au fil de votre programmation.

Payez par établissement, par mois. Plus vous en surveillez, moins chacun coûte.



Par établissement, par mois, en euros. N'importe quel nombre de 10 à 300, sur la même échelle continue : ni paliers, ni sauts. Essayez votre propre nombre sur hotelshortlist.com/connect/fr/tour-operators.

Notre signalement est public. Mieux vaut le découvrir en premier.

Quand nous signalons un établissement, le signalement est visible par tous. Si l’un de vos clients trouve notre page sur un hôtel de votre programmation, il vous la transférera en demandant pourquoi.

Nous préférons que vous l’appreniez par nous, dans un rapport confidentiel, plutôt que depuis un hall d’hôtel.

NON RECOMMANDÉ

ABaC Hotel Boutique 5 GL

BARCELONE · GOOGLE 4,5 · 278 AVIS

Signalements de nuisibles dans les avis · Plaintes pour bruit élevées dans les avis

Deux signalements de nuisibles documentés, dont un dans la piscine du spa. Douze plaintes pour bruit : cliquetis métalliques la nuit, un luminaire qui claque toutes les dix secondes, pas de rideaux occultants.

Hotel
SHORTLIST
THE CURATED COLLECTION

Envoyez-moi cinq hôtels.

Cinq établissements de votre programmation, toutes destinations. La due diligence complète de chacun, sous une semaine, gratuite. S'ils sont propres, vous dormez mieux le samedi soir. Sinon, vous l'apprenez par moi, dans un rapport confidentiel. Dans les deux cas, cela ne vous coûte rien.

WhatsApp +1 202 202 0230
ben@hotelshortlist.com
Voir le film : hotelshortlist.com/connect/fr/tour-operators

