Les critères d'éligibilité et d'appréciation à la distinction Palace

Les établissements bénéficiant de la distinction Palace doivent se conformer à un certain nombre de critères, qui sont de deux ordres.

Les critères d'éligibilité

Pour être éligible à la distinction Palace, l'établissement candidat doit impérativement répondre aux conditions cumulatives suivantes :

- Avoir débuté son activité il y a au moins 24 mois dans le cas d'une création d'établissement, 12 mois dans le cas d'une réfection totale d'un établissement existant ayant entraîné une interruption d'activité de longue durée ;
- Être classé 5 étoiles ;
- Disposer de chambres ayant une surface minimale de 26 m², sanitaires compris (des surfaces inférieures au minima précité sont tolérées dans 10% au maximum des chambres de l'établissement candidat) ;
- Remplir l'ensemble des critères renforcés de la grille de classement 5 étoiles (le non-respect d'un seul critère est toléré) : il s'agit de critères optionnels de la catégorie 5*, qui deviennent alors obligatoires, comme l'existence d'un espace de remise en forme, d'un spa, la mise à disposition d'un service voiturier, ou encore disposer d'un pourcentage minimum de suites.
  - Pour consulter les critères renforcés, cliquez ici.

L'instruction de cette première partie est effectuée par Atout France.

Les critères d'appréciation

Au nombre de 12, les critères d'appréciation, définis par arrêté, permettent à chaque établissement candidat de démontrer son caractère d'exception.
La commission d'attribution s'appuie sur les critères d'appréciation exposés ci-après, qui forment un "faisceau d'indices". Aussi, aucun critère n'est exclusif des autres et les indications données pour chaque critère d'appréciation, même lorsqu'elles sont précises, constituent des exemples et non des données normatives.
A cette fin, l'établissement candidat joint à son dossier les éléments nécessaires à l'examen de sa candidature.

1. Des indicateurs économiques distinguant l'excellence du service

Des indicateurs économiques seront examinés et constitueront des éléments d'analyse dans l'appréciation de la capacité d'un établissement à prétendre à la distinction Palace.
Il s'agit d'indicateurs liés :

- à la performance commerciale de l'établissement par rapport à la moyenne des établissements classés 5 étoiles sur la place (taux d'occupation, prix moyen, revenu par chambre disponible) ;
- à l'effectif moyen annuel par clé rapporté au taux d'occupation de l'établissement :
  - supérieur ou égal à 2,5 pour les établissements parisiens ;
  - supérieur ou égal à 1,8 pour les établissements non parisiens.

2. La localisation de l'établissement qui doit être exceptionnelle

L'établissement doit être implanté dans une zone de qualité exceptionnelle avec un environnement architectural et naturel harmonieux (à titre d'exemples : site classé, perspective monumentale ou appartenant au patrimoine mondial de l'Unesco, paysage exceptionnel, zone protégée Conservatoire du Littoral ou Natura 2000, etc.)

3. L'architecture exceptionnelle du bâtiment, qu'il soit historique ou de facture contemporaine

Le caractère remarquable de l'architecture sera considéré : ancienneté du bâtiment, type de protection patrimoniale (monument historique ou inscription à l'inventaire, ensemble du bâti ou de parties de bâtiment, voire d'éléments mobiliers à perpétuelle demeure - escalier, verrière, cheminée, salle de bains, etc.), architecture moderne ou contemporaine d'exception, architectes, intégration dans un mouvement artistique déterminé.

4. La capacité de l'établissement et la présence importante de suites

Le nombre de clés et le taux de suites (environ 20%) seront des indicateurs analysés en ce qu'ils révèlent le degré élevé de personnalisation du service et le maintien d'un niveau suffisant d'excellence.
Il est précisé qu'une suite correspond soit à une chambre d'une surface minimale de 60 m², soit à un appartement constitué d'une chambre et d'un salon séparés.

5. L'esthétique, la générosité des lieux, la qualité remarquable des équipements et éléments de confort

La qualité des intervenants (renommée des décorateurs et architectes d'intérieur, etc.), la noblesse des matériaux utilisés (bois, tissus, verre, pierre, etc.), la présence d'œuvres d'art, la facture du mobilier, la décoration florale, des espaces spacieux et harmonieux, la présence d'ateliers d'entretien et de personnels de maintenance, etc., sont autant d'éléments entrant en considération pour apprécier le caractère exceptionnelle des lieux et la permanence de l'excellence.
La qualité du linge de lit et de toilette (provenance, tissu, etc.) mis à disposition ainsi que celle de la literie (sommier, matelas) et de l'ensemble des produits d'accueil proposés seront attentivement analysées.

6. La légende, l'histoire, la personnalité de l'établissement

La fréquentation de l'établissement (personnalités internationales issues du monde de la politique, des arts et du spectacle, du show business, du sport, etc.) et les événements historiques (signatures d'accords internationaux, rencontres au sommet de personnalités politiques, festivals des arts et de la culture) permettront d'évaluer la nature prestigieuse des lieux.

7. La personnalisation, la rapidité, la précision et la permanence du service

Le niveau de qualification du personnel et la continuité du service client constituent des indicateurs de nature à évaluer le niveau de personnalisation, la rapidité et la permanence du service.
Ce dernier élément se traduit notamment par l'existence d'un service client 24h/24 couvrant les fonctions suivantes :

- le service de conciergerie et le service voiturier/bagagiste ;
- le service en chambre ;
- le service de restauration d'étage.

La personnalisation du service se traduit également dans la capacité à répondre aux besoins et attentes d'une clientèle familiale.

8. L'excellence de la restauration et du bar

Un restaurant gastronomique de renommée internationale (reconnu par les principaux guides gastronomiques internationaux), la qualité et l'importance des références de la carte des vins ainsi que l'existence d'un bar font partie des attributs des établissements d'exception.

9. Le caractère unique de l'établissement

Il s'agit d'apprécier, nonobstant son appartenance à une chaîne commerciale, le caractère unique de l'établissement.
Le référencement de l'établissement dans les guides et revues internationaux ainsi que son appartenance à un label attribué aux hôtels très haut de gamme constituent des éléments d'appréciation déterminants de son caracère unique. L'e-réputation de l'établissement sera également examinée (revue d'ensemble des avis des clients).

10. L'implication des équipes dans la recherche de l'excellence

Il s'agit de relever les actions mises en place par l'établissement pour garantir implication et excellence du service proposé par son personnel. Le budget formation et l'existence d'un plan d'intéressement du personnel salarié sont des exemples d'indicateurs permettant d'évaluer ce critère.

11. Une démarche exemplaire et responsable

Il s'agit ici d'analyser les démarches entreprises par l'établissement liées à la qualité et à la promotion du développement durable dans ses composantes sociétale et environnementale.
Les éléments ci-après constituent des indicateurs de type sociétal :

- l'implication dans la promotion des métiers de l'hôtellerie, la valorisation de l'apprentissage, le recours à l'artisanat ;
- la qualité des conditions de travail proposées au personnel, y compris chez les prestataires, l'existence d'une politique sociale et d'éthique (accord et engagements de l'entreprise), la valorisation des collaborateurs (plan de développement) ainsi que le recours limité à la sous-traitance s'agissant des composantes fondamentales de l'hébergement.

L'existence d'un plan de progrès quant à la performance environnementale (gestion de l'énergie, des déchets, de l'eau, etc.) et l'obtention de labels environnementaux font partie des indicateurs de type environnemental. Concernant les critères relatifs au développement durable du tableau de classement hôtelier, les critères optionnels devront être remplis dans une proportion significative.

12. Un recours accru à la digitalisation des services et aux nouvelles technologies

Il s'agit d'identifier les différentes mesures ayant recours à une digitalisation accrue des services offerts à la clientèle et aux nouvelles technologies : degré de domotique au sein de la chambre, dématérialisation de certaines étapes du parcours client, etc.