

Dossier de candidature à la distinction Palace

PALACE

Les candidatures devront être déposées au plus tard le **15 mars 2015**
par voie postale ou par voie électronique à :

Atout France
Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité
« Distinction Palace »
79-81 rue de Clichy
75 009 Paris
florina.calais@atout-france.fr

Pour toute demande d'informations concernant la candidature à la distinction Palace, vous pouvez vous adresser à Florina CALAIS à l'adresse suivante : florina.calais@atout-france.fr ou par téléphone au +33 (0) 1 42 96 74 37.

IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Raison sociale de l'entreprise :

Forme juridique de l'entreprise : SA SARL SAS EURL Autre

Numéro de SIRET : I_II_II_II_II_II_II_II_II_II_II_II_II_I - Code APE : I_II_II_II_II_I

Civilité : Mme Mlle M.

Nom du représentant légal/statutaire :

Prénom :

Adresse du siège social :

Code postal : I_II_II_II_II_I Commune :

IDENTIFICATION DE L'EXPLOITANT

Civilité : Mme Mlle M.

Nom de l'exploitant :

Prénom :

Statut de l'exploitant :

Adresse :

Code postal : I_II_II_II_II_I Commune. :

Courriel :

IDENTIFICATION DE L'ETABLISSEMENT

Nom commercial :

Adresse :

Code postal : I_II_II_II_II_I Commune :

Téléphone :

Télécopie :

Courriel :

Site Internet :

Date d'ouverture de l'établissement : __ / __ / ____

Le cas échéant, date de réouverture de l'établissement après travaux : __ / __ / ____

Date d'attribution du classement en catégorie 5 * : __ / __ / ____

DESCRIPTION DE L'ETABLISSEMENT

Période(s) d'ouverture :

Affiliation à une chaîne volontaire : Oui Non - Si oui, laquelle :

à une chaîne intégrée : Oui Non - Si oui, laquelle :

Nombre de clés : |_|_|_|_|_|_|_|

Nombre de chambres : |_|_|_|_|_|_|_|

Surface minimale chambre 1 personne :

Nombre de chambres 1 personne dont la surface minimale est inférieure à 26 m² :

Surface minimale chambre 2 personnes :

Nombre de chambres 2 personnes dont la surface minimale est inférieure à 30 m² :

Nombre de suites : |_|_|_|_|_|_|_| - Surface minimale :

Nombre de personnes susceptibles d'être accueillies dans l'établissement : |_|_|_|_|_|_|_|

Effectif moyen annuel (tout contrat, y compris sous-traitance) : |_|_|_|_|_|_|_|

Le cas échéant, nom du restaurant : _____ nom du Chef : _____

INDICATEURS RELATIFS A L'ACTIVITE DE L'ETABLISSEMENT

Activité 2014

Chiffre d'affaires hébergement (HT) :

Prix moyen (HT) :

Taux d'occupation :

RevPar (HT) :

Activité 2013

Chiffre d'affaires hébergement (HT) :

Prix moyen (HT) :

Taux d'occupation :

RevPar (HT) :

Activité 2012

Chiffre d'affaires hébergement (HT) :

Prix moyen (HT) :

Taux d'occupation :

RevPar (HT) :

Fait à _____

Le _____

Signature _____

PIECES A JOINDRE AU DOSSIER DE CANDIDATURE

- Le présent formulaire de demande complété (pp. 2-3 du présent document).
- Le rapport et la grille de contrôle de classement en catégorie 5 étoiles.
- L'engagement de prise en charge des frais liés au séjour et de communication des factures (page 5 du présent document).
- Le dossier de présentation de l'établissement justifiant le respect des critères d'appréciation de la commission d'attribution (v. pour plus de détails, pp. 12-13 du présent document) :
 - le caractère exceptionnel de la localisation de l'établissement,
 - son architecture (qu'elle soit historique ou de facture contemporaine),
 - la taille de l'établissement et la présence importante de suites,
 - l'esthétique, la générosité des lieux,
 - la remarquable qualité des équipements et éléments de confort,
 - la légende, l'histoire, la personnalité de l'établissement,
 - la personnalisation, la rapidité, la précision et la permanence du service,
 - l'excellence de la restauration et du bar,
 - le caractère unique de l'établissement,
 - l'implication des équipes dans la recherche de l'excellence,
 - l'exemplarité de la démarche sociétale et environnementale poursuivie par l'établissement,
 - la performance économique de l'établissement de nature à distinguer l'excellence du service.

Toute pièce complémentaire de nature à illustrer un propos figurant dans le dossier de présentation pourra être jointe à la candidature. Par exemple : accord et engagements de l'entreprise pour démontrer la qualité des conditions de travail proposées au personnel, existence d'une politique sociale et d'éthique, plan de développement pour illustrer les actions entreprises en matière de valorisation des collaborateurs, etc. ...

IMPORTANT :

La distinction Palace est attribuée pour 5 ans par le ministre chargé du tourisme sur avis conforme de la commission d'attribution.

Toute candidature n'ayant pas abouti, après examen de la commission, à l'attribution de la distinction Palace peut être déposée une nouvelle fois, sans qu'il soit nécessaire pour l'établissement candidat de communiquer les éléments du dossier ayant permis de conclure à son éligibilité lors de la première instruction.

Cette possibilité n'est offerte qu'une seule fois au candidat concerné.

Toutefois, un établissement peut déposer un dossier de candidature autant de fois qu'il le souhaite.

Les conditions d'éligibilité ainsi que les critères d'appréciation détaillés figurent en pages 7 à 13 du présent document.

L'examen des candidatures par la commission inclura une visite des lieux ainsi qu'une audition de l'établissement candidat.

Il n'est pas prévu de frais de dossiers. En revanche, les frais liés à la visite seront assumés par l'établissement candidat selon les modalités prévues par l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace » (v., en page 5, l'engagement de prise en charge des frais).

La procédure d'instruction et d'attribution prévue par l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace » est consultable à la rubrique « Distinction Palace » sur le site : www.atout-france.fr.

***ENGAGEMENT DE PRISE EN CHARGE DES FRAIS LIES AU SEJOUR ET
DE COMMUNICATION DES FACTURES***

L'établissement hôtelier :

Représenté par

Civilité :

Nom de l'exploitant :

Statut de l'exploitant :

Adresse :

Code postal :

Commune :

Courriel :

S'engage à rembourser au GIE Atout France les sommes versées relatives au déplacement de chaque membre de la commission d'attribution pour lui permettre, depuis la France, de rejoindre et quitter ledit établissement et à transmettre audit GIE une note récapitulative par membre de la commission et par séjour de l'ensemble des prestations consommées à la charge de l'établissement à des fins de vérification du respect des règles d'équité et de déontologie professionnelle.

Date

Signature & cachet de l'entreprise

Cette attestation est à renvoyer signée à
Atout France
Direction de la réglementation des métiers du tourisme, des classements et de la qualité
à l'attention de Florina CALAIS
79 / 81 rue de Clichy - 75 009 PARIS
florina.calais@atout-france.fr

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 douze (12) mois dans le cas d'une création d'établissement ou six (6) mois dans le cas d'une réfection totale d'un établissement existant ayant entraîné une interruption d'activité de longue durée ;
- Être classé cinq (5) étoiles ;
- Disposer de chambres ayant une surface minimale :
 - de 26 m², sanitaires compris, pour les chambres « 1 personne » ;
 - de 30 m², sanitaires compris, pour les chambres « 2 personnes ».
 Des surfaces inférieures aux *minima* requis 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.

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

Précisions sur le tableau de critères

Pour être éligible, l'établissement doit remplir certains des critères «à la carte» mentionnés dans le tableau de classement hôtelier en catégorie cinq (5) étoiles.

Les critères obligatoires pour le classement dans la catégorie 5 étoiles et les critères «à la carte», devenant obligatoires pour accéder à la «distinction Palace», ne sont pas compensables entre eux.

Les critères déjà obligatoires pour le classement en catégorie 5 étoiles sont reproduits ci-après dans les lignes blanches.

Les critères surlignés en rouge clair correspondent aux critères « à la carte » devenant obligatoires pour accéder à la « distinction Palace ».

182	Un service de conciergerie est proposé		A la carte
183	Prise en charge des bagages sur demande du client		Obligatoire

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
Chapitre 1 : Equipements				
Extérieurs de l'hôtel				
1	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.		Obligatoire
2	Existence d'une enseigne en bon état.	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne.		Obligatoire
3	Les extérieurs doivent être propres et en bon état	Ce critère est réputé acquis si l'hôtel ne dispose pas d'extérieurs.		Obligatoire
4	Façades propres et en bon état			Obligatoire
6	Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse			Obligatoire
7	Existence d'un éclairage approprié et en bon état			A la carte
8	Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement			A la carte
Hall de réception et salon				
Hall de réception				
9	Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	Le client de l'hôtel, pour accéder à la réception, ne doit pas avoir à traverser la salle de restaurant ou de café. Une séparation physique des zones n'est cependant pas obligatoire car l'entrée (hall) de l'hôtel peut desservir l'ensemble des services de l'hôtel, du restaurant ou du bar		Obligatoire
11	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées			Obligatoire
12	Chauffage dans le hall			Obligatoire
13	Climatisation dans le hall			A la carte
Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil				
14	Surface minimale respectée			Obligatoire
Salon				
16	Existence d'un espace salon			Obligatoire
17	Climatisation dans les salons			A la carte
18	Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état			Obligatoire
Réception et Accueil				
19	Existence d'un coffre fort à disposition du client dans l'hôtel			Obligatoire
20	Mise à disposition de chariots à bagages			Obligatoire
21	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer			Obligatoire
Salle de petit déjeuner				
22	Climatisation dans la salle petit déjeuner			A la carte
Restaurant				
23	Climatisation dans le restaurant			Obligatoire
24	Les horaires de tous les services sont affichés			Obligatoire
Sanitaires communs				
26	Sanitaire commun mixte homme - femme			Obligatoire
Equipement électrique des locaux communs :				
27	Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs			Obligatoire
Téléphonie et communication				
28	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception			Obligatoire
29	Accès Internet dans les parties communes	Wifi, réseau ou tout équipement équivalent		Obligatoire

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
Chambre, salle de bains et sanitaires				
30	Les affichages sur les consignes de sécurité et les informations sur les prix des services doivent être visibles, propres et en bon état			Obligatoire
Surfaces (en m2)				
36	Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris : 20 m ²	Une tolérance de - 10 % est accordée sur la surface minimale de la chambre sanitaires comprises pour un maximum de 20 % des chambres.		Obligatoire
37	Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris : 24 m ²			Obligatoire
38	Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris : 26 m ²			Obligatoire
39	Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris : 30 m ²			Obligatoire
Equipements et mobiliers (dont électriques)				
45	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur			Obligatoire
48	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision			A la carte
49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision			Obligatoire
50	Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision			Obligatoire
51	Radio dans toutes les chambres	Radio sur télévision acceptée		Obligatoire
55	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de Lit single d'au moins 1,20 X 2,00 Equipement de Lit double d'au moins 1,60 X 2,00 Equipement de Lit Twin d'au moins 2x 0,90x 2,00			Obligatoire
56	Lit supplémentaire pour bébé	Sur demande lors de la réservation		Obligatoire
57	Oreiller supplémentaire	A disposition dans 100 % des chambres		Obligatoire
59	Couverture supplémentaire	A disposition dans 100 % des chambres Le critère est réputé comme acquis si l'équipement est constitué d'une couette		Obligatoire
61	Le linge de lit est propre et en bon état			Obligatoire
62	La literie est propre et en bon état			Obligatoire
Linge de toilette				
63	Présence de linge de toilette en quantité suffisante			Obligatoire
64	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire			Obligatoire
65	Peignoir			Obligatoire
Equipement électrique de la chambre				
66	Eclairage général de la chambre en bon état			Obligatoire
67	Point lumineux sur bureau ou table			Obligatoire
68	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant			Obligatoire
70	Prise de courant libre dans la chambre			Obligatoire
74	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)			Obligatoire
75	L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état			Obligatoire
Equipement mobilier de la chambre				
77	Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité			Obligatoire
78	Penderie fermée équipée de cintres de qualité			Obligatoire
79	Rangement étagé à plat pour le linge	Sous forme d'étagère ou de commode		Obligatoire
80	Présence d'une tablette de chevet			Obligatoire
83	Table	La table peut être remplacée par un bureau		Obligatoire
84	Table ou desserte supplémentaire			Obligatoire
85	Porte-bagages	Le critère est réputé acquis si le porte-bagage est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte bagages		Obligatoire
86	Miroir en pied			Obligatoire
87	Minibar			Obligatoire
88	Corbeille			Obligatoire
89	Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état			Obligatoire

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère dans le tableau de classement 5*
		Précisions	
Téléphonie et communication			
90	Téléphone dans la chambre avec accès extérieur		Obligatoire
91	Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"		Obligatoire
92	Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WiFi		Obligatoire
94	Accès internet dans toutes les chambres		Obligatoire
Equipements sécurité des clients			
95	Coffre fort dans la chambre		Obligatoire
97	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre		Obligatoire
Equipements pour le confort des clients			
98	Dispositif de réveil	Indépendant ou service	Obligatoire
99	Chauffage		Obligatoire
100	Climatisation	Avec possibilité de réglage individuel	Obligatoire
101	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre		Obligatoire
102	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels.	Obligatoire
Equipements complémentaires			
103	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande		Obligatoire
104	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande		Obligatoire
107	Nécessaire correspondance		Obligatoire
108	Nécessaire à chaussures		Obligatoire
109	Nécessaire à couture		Obligatoire
Sanitaires privés			
112	Dans toutes les chambres, sanitaires ainsi équipés : lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, point lumineux en bon état		Obligatoire
113	Salles de bain particulières équipées de douche, baignoire, WC et lavabo dans 100% des chambres		Obligatoire
Equipement des salles de bains			
120	2 points lumineux dont 1 sur lavabo		Obligatoire
121	1 prise de courant rasoir		Obligatoire
122	Sèche-cheveux		Obligatoire
123	Téléphone dans la salle de bain		Obligatoire
125	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine	Obligatoire
126	Produits d'accueil (savon, gel, shampoing...)		Obligatoire
Equipement électrique des salles de bain communes			
129	1 éclairage central		Obligatoire
130	1 prise de courant rasoir		Obligatoire
Equipements spécifiques			
Services annexes			
139	Journaux dans les parties communes		Obligatoire
Autres équipements			
146	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état	Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires.	A la carte
147	Existence d'un spa propre et en bon état		A la carte
150	Existence d'un business corner propre et en bon état		A la carte
151	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état		A la carte
Ascenseurs			
158	Ascenseur à partir d'un étage		Obligatoire
159	Monte-charge ou 2ème ascenseur		Obligatoire

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
Chapitre 2 : Service au Client				
Qualité et fiabilité de l'information client				
160	Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande			Obligatoire
164	Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais			Obligatoire
165	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement			Obligatoire
166	Existence d'un site internet en 2 langues	dont la langue française		Obligatoire
Traitement de la réservation				
167	Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil.			A la carte
169	Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée			A la carte
170	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception			Obligatoire
171	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale			A la carte
172	Possibilité de confirmation détaillée de la réservation sur demande par mail, courrier ou fax dans un délai de 24 heures et 7 jours sur 7			A la carte
Réception et Accueil				
173	Présence obligatoire 24h/24 et 7 jours sur 7			Obligatoire
Compétences et services en réception				
175	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée			Obligatoire
176	Le client est informé pour son installation par des indications claires			Obligatoire
177	Le client est accompagné dans son installation			Obligatoire
179	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours			Obligatoire
180	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client			Obligatoire
181	Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé			Obligatoire
182	Un service de conciergerie est proposé			A la carte
183	Prise en charge des bagages sur demande du client			Obligatoire
184	Bagagerie			Obligatoire
185	Un service de voiturier est proposé			Obligatoire
186	Paiement possible par carte de crédit			Obligatoire
187	Possibilité d'effectuer un change de devises			A la carte
188	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 25)		Obligatoire
189	Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet			A la carte
190	Mise à disposition d'un service de fax à la réception			Obligatoire
192	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement			Obligatoire
193	Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)			Obligatoire
196	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais			A la carte
197	Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client			Obligatoire
198	Prise en charge du nettoyage des vêtements			A la carte

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
Chambres, salles de bains et sanitaires				
199	Service "couverture"	Obligatoire sur demande		Obligatoire
200	Service de réveil	Personnalisé		Obligatoire
201	Service chaussures sur demande			A la carte
Service de restauration, petit déjeuner, boissons				
Service petit déjeuner				
202	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel			Obligatoire
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner				
		Présence minimale d'un produit par gamme		
203	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	Présence minimale d'un produit par gamme. Détail des gammes : boissons chaudes, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés		A la carte
206	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres			Obligatoire
Déjeuner				
208	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7			A la carte
Dîner				
210	Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7			A la carte
Restauration d'appoint				
211	Possibilité de plateau repas ou "en-Cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant			Obligatoire
213	Room Service 24 heures sur 24			Obligatoire
Service boissons				
214	Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil.			Obligatoire
215	Service de boissons de toutes catégories	Sous réserve de la législation régissant les licences IV		Obligatoire
Services annexes				
216	Soins esthétiques			A la carte
217	Coiffeur			A la carte
218	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme			A la carte
219	Possibilité de massages détente			A la carte
220	Service de réservation d'activités extérieures			A la carte
221	Service de garderie pour enfants			A la carte
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable				
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite				
222	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)			Obligatoire
223	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap			Obligatoire
224	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap			A la carte
226	Mise à disposition d'un fauteuil roulant			A la carte
Environnement et développement durable				
232	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie			Obligatoire
233	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau			Obligatoire
234	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets			Obligatoire

La commission d'attribution s'appuie sur les critères d'appréciation exposés ci-après, qui formeront un « faisceau d'indices ». 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.

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* sur la place ;
- à l'effectif moyen annuel par clé rapporté au taux d'occupation de l'établissement :
 - supérieur ou égal à 2,2 pour les établissements parisiens ;
 - supérieur ou égal à 1,5 pour les établissements non parisiens.

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...).

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 du bâtiment, voire d'éléments mobiliers à perpétuelle demeure - escalier, verrière, cheminée, salle de bains...), architecture moderne ou contemporaine d'exception, architectes, intégration dans un mouvement artistique déterminé.

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 séparée.

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

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

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,...) et les événements historiques (signatures d'accords internationaux, rencontre au sommet de personnalités politiques, festivals des Arts et de la Culture) permettront d'évaluer la nature prestigieuse des lieux.

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 24 h / 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.

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.

Le caractère unique de l'établissement

Il s'agit d'apprécier, nonobstant son appartenance à une chaîne commerciale, le caractère unique de l'établissement. La présence de l'établissement dans les guides et revues internationaux est un élément d'appréciation parmi d'autres de son caractère unique.

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.

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, l'existence d'une politique sociale et d'éthique (accord et engagements de l'entreprise) et la valorisation des collaborateurs (plan de développement).

L'existence d'un plan de progrès quant à la performance environnementale (gestion de l'énergie, des déchets, de l'eau,...) ou l'obtention de labels environnementaux font partie des indicateurs de type environnemental.