

Dossier de candidature à la distinction « Palace »

PALACE

Les candidatures devront être déposées 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

Les dates d'appels à candidatures sont communiquées sur le site internet de Atout France

<http://atout-france.fr/services/la-distinction-palace>.

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.

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 2015

Chiffre d'affaires hébergement (HT) :

Prix moyen (HT) :

Taux d'occupation :

RevPar (HT) :

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) :

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. 11-12 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 6 à 12 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 sont 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 prendre en charge les frais relatifs 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 à Atout France 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 ».

10	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.	X
11	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall	Sauf Saint Pierre et Miquelon , haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.	0

CRITERES DE CLASSEMENT		Précisions	Statut
Chapitre 1 : Equipements			
Extérieurs de l'hôtel			
1	Existence d'une enseigne en bon état		Obligatoire
2	Les jardins et mobiliers doivent être propres et en bon état		Obligatoire
3	Façades propres et en bon état		Obligatoire
6	Les extérieurs sont éclairés		Obligatoire
7	Mise en valeur des bâtiments par végétation ou fleurissement		Obligatoire
Hall de réception et salon			
Hall de réception			
8	Entrée de l'hôtel indépendante et privative		Obligatoire
9	La tenue du personnel d'accueil doit être propre		Obligatoire
10	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement dans le hall	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.	Obligatoire
11	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le hall	Sauf Saint Pierre et Miquelon , haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.	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			mini 90 m2
12	L'ensemble constitué par l'espace bar, la salle petit déjeuner, le salon et le hall d'accueil doit être propre et en bon état	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...	Obligatoire
13	Surface minimale respectée	Si l'hôtel compte moins de 10 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum.	Obligatoire
Espace salon, bar, hall d'accueil			
15	Existence d'un espace salon, bar, hall d'accueil	L'espace salon, bar, hall d'accueil est composé au minimum de quatre assises et d'une table basse.	Obligatoire
16	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans les salons	Sauf Saint Pierre et Miquelon , haute montagne (>1500 mètres d'altitude) et établissements saisonniers (hiver oct-mars inclus). A vérifier par tout moyen.	A la carte
Réception et Accueil			
18	Mise à disposition d'un téléphone en libre accès pour les appels d'urgence	Ce critère est validé si toutes les chambres sont équipées d'un téléphone pour les appels d'urgence.	Obligatoire
19	Mise à disposition de chariot à bagages propre et en bon état	1 équipement minimum.	Obligatoire
Salle de petit déjeuner			
20	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans la salle de petit déjeuner	Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.	A la carte
Restaurant			
21	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement dans le restaurant	Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.	Obligatoire
22	Les horaires des services sont affichés		Obligatoire
Sanitaires communs			
24	Sanitaire commun homme - femme	Sanitaires séparés hommes / femmes pour les catégories 4* et 5*.	Obligatoire
Equipement électrique des locaux communs			
25	Eclairage en état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs		Obligatoire
Télécommunication			
26	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans les parties communes	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit).	Obligatoire
Chambre, salle de bains et sanitaires			
28	Les chambres sont propres et en bon état (murs, sol, plafond)	Absence de saletés sur les murs, de peintures écaillées, de papier peint abîmé et déchiré, de carrelage cassé, de moquette tâchée, de traces de moisissures, de mobiliers cassés...	Obligatoire
Surfaces sanitaires compris			
42	Surface totale minimum de la chambre conforme		Obligatoire
43	Surface totale de chambre majorée		A la carte
Equipements et mobiliers (dont électriques)			
48	Toutes les chambres sont équipées d'une télévision couleur à écran plat		Obligatoire
49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales	Au minimum deux chaînes internationales pour valider ce critère.	Obligatoire
50	Radio dans toutes les chambres	Radio sur télévision acceptée.	Obligatoire
Literie			
55	Mise en place de lits aux dimensions majorées dans 100 % des chambres. Dimension minimale du lit simple : au moins 1,20 X 2,00 Dimension minimale du lit double : au moins 1,60 X 2,00 Dimension minimale des lits jumeaux : au moins 2x 0,90x 2,00	Les mesures correspondent à la dimension des matelas.	Obligatoire
57	Lit pour bébé sur demande propre et en bon état		Obligatoire
58	Oreiller supplémentaire	A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles.	Obligatoire
59	Couverture supplémentaire	A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles. La présence d'une couette valide ce critère.	Obligatoire
60	Le linge de lit est propre et en bon état	Absence de tâches, de trous, de décoloration.	Obligatoire
61	La literie est propre et en bon état	Ensemble constitué par matelas et sommier. Absence de tâches, de trous, de décoloration.	Obligatoire
62	Existence de dispositif de protection de matelas (alèse ou housse de protection)	Les protections en plastique ne sont pas acceptées.	Obligatoire
Linge de toilette			
64	Présence de linge de toilette en quantité suffisante	La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre. Pour les catégories 3*, 4*, 5* au minimum 1 grande serviette + 1 petite serviette + 1 tapis de bain.	Obligatoire
65	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire		Obligatoire

66	Peignoir en quantité suffisante	La quantité suffisante correspond à la capacité d'accueil de la chambre.	Obligatoire
Equipement électrique de la chambre			
67	Tous les éclairages fonctionnent et sont en bon état		Obligatoire
68	Présence d'un éclairage sur bureau ou table en état de fonctionnement		Obligatoire
69	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant		Obligatoire
71	Prise de courant libre d'utilisation dans la chambre	En catégorie 4* et 5* : 2 prises libres d'utilisation exigées. Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère.	Obligatoire
72 ou 73	Prise de courant supplémentaire, libre d'utilisation, située près du lit, près de la table, ou du bureau	Les fiches multiples ou socles mobiles ne valident pas le critère. La prise de courant est différente de celle(s) utilisée(s) pour valider le critère précédent.	A la carte
74	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)		Obligatoire
Equipement mobilier de la chambre			
76	Tous les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	Absence de mobiliers cassés, déboîtés et sales.	Obligatoire
77	Présence d'une pancarte "Ne pas déranger"		Obligatoire
79	Penderie ou système équivalent équipée d'au minimum 6 cintres de qualité		Obligatoire
80	Rangement étagé à plat pour le linge		Obligatoire
81	Tablette de chevet	Pour les catégories 4* et 5* : au moins 1 par personne.	Obligatoire
82	Présence d'assises	Pour les catégories 4,5* : Au minimum deux assises en chambre.	Obligatoire
83	Présence de fauteuil ou banquette		A la carte
84	Table ou bureau		Obligatoire
86	Porte-bagages pliant ou fixe		Obligatoire
87	Miroir	Pour les catégories 3*, 4* et 5*, il doit se trouver dans la partie chambre. Ce critère est validé si présence de miroir en pied.	Obligatoire
88	Miroir en pied		Obligatoire
89	Minibar propre et en état de fonctionnement	Le minibar doit contenir au moins 3 gammes de boissons + 3 gammes de produits alimentaires pour valider ce critère.	Obligatoire
90	Corbeille à papier dans la chambre	En supplément de la poubelle de la salle de bains.	Obligatoire
Téléphonie et communication			
91	Téléphone dans la chambre dédié à l'accès des services de l'hôtel		Obligatoire
92	Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"	Etre joint directement de l'extérieur / Pour la catégorie 5* : Téléphone sans fil obligatoire.	Obligatoire
93	Accès internet par un réseau local sans fil (WiFi) dans toutes les chambres	La connexion doit permettre au minimum la possibilité de consulter des courriels (bas débit). En cas d'impossibilité technique justifiée de l'installation du réseau local sans fil, une connexion filaire ou autre système permettant d'avoir une connexion internet devient obligatoire.	Obligatoire
Equipements sécurité des clients			
96	Coffre fort dans la chambre en état de fonctionnement		Obligatoire
Equipements pour le confort des clients			
99	Dispositif de réveil ou service de réveil	Equipement ou service.	Obligatoire
100	Existence d'un système de chauffage en état de fonctionnement	Sauf Guadeloupe, Martinique, Réunion, Mayotte et Guyane. A vérifier par tout moyen.	Obligatoire
101	Existence d'un système de climatisation en état de fonctionnement	Sauf Saint Pierre et Miquelon et haute montagne (>1500 mètres d'altitude). A vérifier par tout moyen.	Obligatoire
102	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre	Le dispositif doit couvrir toute la surface vitrée.	Obligatoire
103	Toutes les chambres sont équipées de double vitrage	La présence d'un dispositif de double fenêtrage valide ce critère.	A la carte
104	Confort acoustique : l'environnement de la chambre est calme	Absence de bruits répétitifs provenant des parties communes ou chambres voisines.	Obligatoire
Equipements complémentaires			
105	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande		Obligatoire
106	Présence d'une bouilloire propre et en état de fonctionnement avec plateau de courtoisie	Le plateau est composé au minimum de : deux tasses, de sachets de thé, infusions, sucre, dosettes de café soluble (sauf si présence de machine à expresso). La présence d'un appareil permettant la production d'eau chaude valide ce critère.	Obligatoire
108	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande		Obligatoire
110	Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel (<i>room directory</i>)	Le support peut être papier ou numérique.	Obligatoire
111	Présence d'un guide de services présentant l'ensemble des services et tarifs de l'hôtel en 1 langue étrangère (<i>room directory</i>)	Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le support peut être papier ou numérique.	Obligatoire
113	Mise à disposition d'un équipement de repassage individuel sur demande	Table à repasser + fer obligatoire	Obligatoire
115	Nécessaire de correspondance	Support papier + matériel d'écriture au minimum.	Obligatoire
116	Nécessaire à chaussures	Kit de cirage : éponge + cirage noir	Obligatoire
117	Nécessaire à couture	Kit de couture : fils + aiguilles	Obligatoire
118	Présence de suites		A la carte
Sanitaires privés			
121	Tous les sanitaires sont propres et en bon état	Le sol, le plafond, la paroi de douche (ou rideau de douche) et les murs sont propres et en bon état (absence de moisissures, saletés, traces de calcaire, cheveux...). Absence de carrelage cassé et de revêtement abîmé.	Obligatoire
122	Dans 100% des chambres sanitaires ainsi équipés : salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC, lavabo, eau courante chaude et froide 24 heures sur 24, robinet mélangeur, éclairage en état de fonctionnement	Tolérance accordée uniquement pour la catégorie 1* : Au moins 70% des chambres doivent être équipées individuellement. Les sanitaires communs sont autorisés pour un maximum de 30% des chambres (WC et salle d'eau). Au minimum 1 sanitaire commun (salle d'eau + WC) pour 8 chambres non équipées et au minimum 1 sanitaire commun par étage.	Obligatoire
123	Mise en place de douches ou baignoires aux dimensions supérieures aux standards dans au moins 10 % des chambres :	Bonification de 1 point par tranche de 10 % des chambres équipées - plafonnée à 5 points.	A la carte

	Standards douches : 80cm x 80cm Standard baignoires : 160cm x 70cm		
Equipement des salles de bains			
128	L'ensemble des équipements des salles de bains sont propres et en bon état	Absence de mobiliers cassés ou déboîtés, absence de saletés.	Obligatoire
129	Eclairage principal avec éclairage au dessus du lavabo		Obligatoire
130	1 prise de courant rasoir près du lavabo	1 prise de courant classique près du lavabo valide ce critère.	Obligatoire
131	Sèche-cheveux		Obligatoire
132	Téléphone dans la salle de bain	Un téléphone sans fil dans la chambre valide ce critère.	Obligatoire
134	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
135	Présence de produits d'accueil	Au minimum 1 savon ou 1 gel douche + 1 shampoing dans 100% des chambres. Le shampoing-douche valide ce critère.	Obligatoire
136	Existence d'une poubelle près du lavabo	Une poubelle encastrée valide le critère.	Obligatoire
139	Existence d'une patère		Obligatoire
Equipements spécifiques			
Locaux et équipements spécifiques			
140	Mise à disposition sur demande d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer - propres et en bon état	Chauffe biberon sur demande en chambre pour la catégorie 5*.	Obligatoire
Services annexes			
146	Journaux d'information dans les parties communes (support papier ou numérique)	Catégorie 5* : Au moins 4 titres différents dont un en anglais.	Obligatoire
Equipements de remise en forme et détente			
154	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) équipé, propre et en bon état	Pour la salle de remise en forme : Catégorie 5* : au minimum 5 équipements.	A la carte
155	Existence d'un spa propre et en bon état	Pour le SPA : au minimum 2 équipements parmi : jacuzzi, hammam, sauna et un service soins esthétiques ou massages en cabine individuelle.	A la carte
156 ou 157	Existence d'une piscine extérieure ou intérieure propre et en bon état		A la carte
Autres équipements			
158	Existence d'un business corner propre et en bon état		A la carte
159	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état	Présence de 15 assises au minimum.	A la carte
Ascenseurs			
162	3 niveaux (2 étages)		Obligatoire
164	Monte-charge ou 2ème ascenseur	L'exigence obligatoire est applicable pour les hôtels de catégories 4* et 5* à partir de 51 chambres et d'au moins 2 étages. Elle reste optionnelle pour les catégories 4* et 5* de moins de 51 chambres.	Obligatoire
Chapitre 2 : Service au Client			
Qualité et fiabilité de l'information client			
165	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs		Obligatoire
166	Un module de réservation en ligne est disponible directement sur le site internet	La réservation sur le site internet du réseau de l'établissement est acceptée. Il s'agit d'une réservation ferme avec confirmation automatique.	Obligatoire
168	Le site internet est "web adaptatif"	Adaptation du site internet sur tout support numérique avec la technologie « responsive web design ».	Obligatoire
169	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs dans une langue étrangère		Obligatoire
170	Existence d'un site internet présentant l'établissement, ses prestations et ses tarifs en deux langues étrangères	Les points se cumulent avec la ligne précédente.	Obligatoire
172	L'ensemble des informations diffusées sur le site internet est actualisé et à jour. Son contenu doit correspondre aux prestations proposées par l'établissement		Obligatoire
Traitement de la réservation			
173	Existence d'un répondeur permettant de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles		Obligatoire
174	La réservation est possible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7		Obligatoire
175	Confirmation détaillée et systématique de la réservation par mail ou par courrier		Obligatoire
Réception et Accueil			
Présence minimale pour l'accueil		12h mini/jour < 30 chambres - 24 h / 24 à partir de 30 chambres	
176	Respect de la présence minimale pour l'accueil	Présence obligatoire 24h/24 à partir de 4* pour les établissements de 30 chambres ou plus. Pour 4* et 5* de moins de 30 chambres présence obligatoire minimum de 12h/ jour.	Obligatoire
177	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7		A la carte
Compétences et services en réception			
178	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée		Obligatoire
179	Le client est informé pour son installation par des indications claires		Obligatoire
180	Le client est accompagné dans son installation	Proposition systématique en catégorie 5 étoiles*.	Obligatoire
181	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours		Obligatoire
182	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible	Présence de brochures touristiques, plan de ville, informations locales...	Obligatoire
183	Présence d'une trousse de secours	Exemple : compresses stériles, pansements, sparadrap hypoallergénique, bandes extensibles, ciseaux à bouts ronds...	Obligatoire

184	Présence d'un service de conciergerie facilement identifiable par la clientèle	En général le service conciergerie comprend les concierges, les voituriers, les bagagistes, les grooms, les chasseurs. Le concierge est responsable de l'organisation du séjour des clients et répond à chaque demande durant le séjour : réservations, transports, conseils, achats...	Obligatoire
185	Prise en charge des bagages	Proposition systématique en catégorie 4 et 5*.	Obligatoire
186	Bagagerie sécurisée		Obligatoire
187	Un service de voiturier est proposé, ou garage ou parking sécurisé		A la carte
188	Paiement possible par carte de crédit		Obligatoire
189	Possibilité d'effectuer un change de devises		A la carte
190	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 20).	Obligatoire
192	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	Les sites d'avis en ligne sont acceptés pour valider le critère si l'exploitant répond aux avis négatifs.	Obligatoire
193	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration...	Obligatoire
194	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	Les points se cumulent avec la ligne précédente. Il s'agit du personnel uniquement en contact avec la clientèle : Ex accueil, conciergerie, room service, restauration...	Obligatoire
195	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	Les points se cumulent avec la ligne précédente. Le personnel en contact avec la clientèle : Accueil, conciergerie, room service, restauration...	A la carte
196	Le client identifie rapidement les langues parlées par le personnel de l'établissement	Ce critère est validé soit par un panneau d'information, soit par la mention des langues parlées sur le badge du personnel en contact avec le client.	Obligatoire
197	Prise en charge du nettoyage des vêtements	Service sur place ou externalisé.	Obligatoire
Chambres			
199	Service "couverture"	Préparation de la chambre pour la nuit.	Obligatoire
200	Service d'entretien des chaussures sur demande	Entretien : Nettoyage, cirage...	A la carte
Service de restauration, petit déjeuner, boissons			
Service petit déjeuner			
201	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié		Obligatoire
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner		Présence minimale de deux produits par gamme en 5*	13 gammes
202	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	Détail des gammes : boissons chaudes (café, chocolat, thé) obligatoire, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés.	Obligatoire
203	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le nombre de gammes minimum de produits		A la carte
204	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique		Obligatoire
206	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres		Obligatoire
Restauration			
207	Présence d'un restaurant avec service du midi et/ou soir	Le restaurant doit soit se situer dans l'établissement soit être contigu à l'immeuble principal.	A la carte
208	Possibilité de plateau repas ou "en-Cas"	La présence d'un room service valide ce critère.	Obligatoire
210	Room Service 24 heures sur 24, les horaires doivent être affichés		A la carte
Service de boissons			
212	Présence d'un bar avec service de boissons de toutes catégories	Obligatoire en catégorie 5* sous réserve de la législation régissant les licences IV. Affichage de la licence IV obligatoire.	Obligatoire
Services annexes			
213	Soins esthétiques	Services effectués sur place.	A la carte
214	Coiffeur		A la carte
215	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme		A la carte
216	Possibilité de massages détente		A la carte
217	Service de garderie pour enfants		A la carte
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable			
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite			
219	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)		Obligatoire
220	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap		Obligatoire
221	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap	Tous les types de handicap doivent être évoqués pour la formation.	A la carte
223	Mise à disposition d'un fauteuil roulant	Sur demande.	A la carte
Environnement et Développement Durable			
229	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.	Obligatoire
230	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.	Obligatoire
231	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	Si affichage : présence dans les espaces dédiés au personnel.	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.