

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE LA SOUVERAINETÉ INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

#### Arrêté du 24 janvier 2024 modifiant l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace »

NOR : ECOI2335791A

**Publics concernés :** exploitants d'hôtels classés 5 étoiles, Atout France.

**Objet :** l'arrêté modifie les conditions et la procédure d'attribution de la « distinction Palace ».

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2024 dans les conditions fixées à l'article 2.

**Notice :** le présent arrêté modifie l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace ». Il réduit à 3 ans la durée de la distinction pour renforcer son caractère d'excellence et il modifie la composition de la commission d'attribution en diversifiant le profil des personnalités qualifiées dans le très haut de gamme. Il met également à jour les références des critères à respecter en application de l'arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme.

**Références :** l'arrêté du 3 octobre 2014 modifié relatif à la « distinction Palace » peut être consulté sur le site Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique,

Vu le code du tourisme, notamment son article L. 311-6 ;

Vu l'arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace »,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – L'arrêté du 3 octobre 2014 susvisé est ainsi modifié :

1<sup>o</sup> L'article 2 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. 2. – Pour être éligible à la "distinction Palace", l'établissement candidat doit répondre aux conditions cumulatives suivantes :

« – avoir débuté son activité au moins vingt-quatre (24) mois, dans le cas d'une création d'établissement, douze (12) mois, dans le cas d'une réfection totale d'un établissement existant ayant entraîné une interruption d'activité de longue durée, afin d'apporter une garantie quant à la permanence de l'excellence du service et des prestations offertes ;

« – disposer de chambres ayant une surface minimale de 26 m<sup>2</sup>, sanitaires compris ; des surfaces inférieures aux minima précités sont tolérées dans 10 % au maximum des chambres de l'établissement candidat ;

« – être classé dans la catégorie cinq (5) étoiles conformément aux dispositions de l'article D. 311-8 du code du tourisme ;

« – remplir l'ensemble des critères mentionnés à l'annexe 2 du présent arrêté. »

2<sup>o</sup> L'article 4 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. 4. – La commission d'attribution de la "distinction Palace" se compose :

« – du sous-directeur du tourisme ;

« – du directeur général de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme ;

« – douze personnalités qualifiées, nommées par décision du ministre chargé du tourisme pour une période de trois ans renouvelables une fois, parmi lesquelles :

« – deux personnalités qualifiées représentant les revues ou guides internationaux spécialisés dans le tourisme très haut de gamme ;

« – deux personnalités qualifiées représentant les réseaux d'opérateurs de voyages spécialisés dans le tourisme très haut de gamme ou les plateformes de réservation dont l'activité exclusive est le tourisme très haut de gamme ;

« – deux personnalités qualifiées représentant les entreprises ou leurs départements spécialisés dans les services offerts aux clientèles très haut de gamme ;

- « – une personnalité qualifiée issue du monde des lettres, des arts ou de la culture ;
- « – une personnalité qualifiée issue du monde de la gastronomie ou de l'œnologie ;
- « – deux personnalités qualifiées issues du monde de l'architecture, de la décoration ou autres métiers de l'artisanat d'art ;
- « – une personnalité qualifiée représentant la clientèle internationale très haut de gamme ;
- « – une personnalité qualifiée spécialisée dans le domaine de l'hôtellerie très haut de gamme.

« La proportion des personnalités qualifiées de chaque sexe ne peut être inférieure à 40 %.

« Nul ne peut être membre de la commission s'il est dirigeant, mandataire social ou salarié d'un établissement hôtelier.

« Le ministre chargé du tourisme désigne parmi les personnalités qualifiées le président de la commission ainsi qu'un vice-président et une vice-présidente. En cas d'empêchement du président, les réunions de la commission sont présidées par le vice-président le plus âgé ou, à titre exceptionnel, la plus âgée des personnalités qualifiées en cas d'empêchement des deux vice-présidents.

« L'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme assure les missions de secrétariat de la commission.

« Les membres de la commission exercent leur mission à titre gratuit.

« Le cas échéant, ils déclarent au secrétariat de la commission les intérêts qu'ils détiennent et les fonctions qu'ils occupent au sein de l'établissement candidat à la "distinction Palace" ainsi que les liens, directs ou indirects, avec cet établissement. En outre, ils s'engagent sur l'honneur à ne bénéficier d'aucun avantage qui leur serait accordé au titre de membre de la commission par un établissement candidat ou bénéficiaire de la "distinction Palace", et ce même lors d'un séjour privé dans ledit établissement. » ;

3° L'article 6 est ainsi modifié :

a) Au premier alinéa, les mots : « cinq ans » sont remplacés par les mots : « trois ans » ;

b) Après le dernier alinéa, il est ajouté un nouvel alinéa ainsi rédigé :

« Dès lors qu'avant le terme de la durée de trois ans prévue au premier alinéa, l'exploitant a accompli les formalités nécessaires à l'examen de sa demande et que l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme a notifié à l'exploitant concerné l'éligibilité de l'établissement à la "distinction Palace", la décision antérieure d'attribution de la "distinction Palace" à cet établissement demeure valide à titre temporaire jusqu'à la notification de la décision relative à cette attribution. »

4° L'annexe 1 est modifiée comme suit :

a) Au sixième alinéa du point 1, les mots : « dans les trois mois à compter de la transmission du dossier complet » sont supprimés ;

b) Le dernier alinéa du point 1 est supprimé ;

c) Au deuxième alinéa du point 2 la phrase : « Cette transmission, qui comprend également pour information la liste des établissements non éligibles, intervient le même jour que la convocation des membres de la commission par son président, soit au plus tard trente (30) jours ouvrés avant ladite réunion. » est remplacée par la phrase : « Cette transmission comprend également pour information la liste des établissements non éligibles » ;

d) Au dernier alinéa du point 3.1 les mots : « au point 2 » sont remplacés par les mots : « au point 3.2 » ;

e) Aux points 3.2 et 3.3, les mots : « son suppléant » sont remplacés par les mots : « le vice-président le plus âgé ou, à défaut, le membre le plus âgé des personnalités qualifiées » ;

f) Au sixième alinéa du point 3.4, les mots : « vingt (20) minutes » sont remplacés par les mots : « trente (30) minutes » ;

g) Le point 3.6 est supprimé.

5° L'annexe 2 est ainsi modifiée :

a) Au premier alinéa du I, la référence à « l'arrêté du 23 décembre 2009 modifié fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme » est remplacée par la référence à « l'arrêté du 29 décembre 2021 fixant les normes et la procédure de classement en hôtels de tourisme » ;

b) Après la première phrase du deuxième alinéa du I, il est inséré la phrase suivante : « Le non-respect d'un seul de ces critères, est toléré » ;

c) Au II, les mots : « du 23 décembre 2009 » sont remplacés par les mots : « du 29 décembre 2021 » et la liste des critères est remplacée par la liste suivante : « critères n° 13, 17, 20, 43, 71 ou 72, 81, 98, 111, 118, 144, 145, 146, 147 ou 148, 149, 150, 167, 177, 178, 184, 189, 192, 196, 200, 203, 204, 205, 206, 210, 212 ».

6° L'annexe 3 est remplacée par l'annexe figurant au présent arrêté.

**Art. 2.** – Le présent arrêté entre en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2024. Ses dispositions sont applicables aux demandes d'attribution de la distinction Palace déposées auprès de l'organisation mentionnée à l'article L. 141-2 du code du tourisme antérieurement à la date de publication du présent arrêté et n'ayant pas encore donné lieu à une attribution ou à un refus.

**Art. 3.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 24 janvier 2024.

BRUNO LE MAIRE

## ANNEXE 3

### CRITÈRES D'APPRÉCIATION

#### I. – La méthode d'appréciation

La commission d'attribution de la distinction Palace s'appuie sur les critères d'appréciation exposés dans la présente annexe, qui formeront un faisceau d'indices, ainsi que sur les rapports et grilles de contrôle du rapporteur et du contre-rapporteur mentionnés au 3.1 de l'annexe 1.

Aucun critère n'est exclusif des autres et les indications données pour chaque critère d'appréciation, même lorsqu'elles sont précises, constituent des exemples.

#### II. – Les critères d'appréciation

##### 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...).

##### 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 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.

##### 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 m<sup>2</sup>, 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...), la noblesse des matériaux utilisés (bois, tissus, verre, pierre...), 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... 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.

##### 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...) 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 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.

### *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 caractère 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...) 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.