

**RAPPORT SUR**  
**LA CREATION D'UNE CATEGORIE « PALACES »**  
**PARMI LES ETABLISSEMENTS CINQ ETOILES**  
**DU NOUVEAU CLASSEMENT HOTELIER**

**de François DELAHAYE et Pierre FERCHAUD**

**avec la participation d'Alain SIMON**

**Septembre 2010**

## SOMMAIRE

INTRODUCTION : UNE MISSION INDISPENSABLE.....	1
1- Les grands objectifs de la réforme du classement.....	2
2- Le résumé des caractéristiques du classement .....	2
3- Le rappel de la procédure de classement.....	3
4- Les trois propositions du rapport .....	4
PREMIERE PARTIE : UNE CATEGORIE SUPPLEMENTAIRE ACCESSIBLE AUX SEULS ETABLISSEMENTS DEJA CLASSES 5 ETOILES.....	5
1- Le point sur les établissements 5 étoiles .....	5
2- La difficulté de définir la notion de « Palace » .....	6
3- Une définition juridique et économique du « Palace » .....	7
3-1- Le Baromètre PKF Hôtelexperts .....	7
3-2- La spécificité de l'offre des « Palaces » .....	8
3-3 La spécificité de la demande des « Palaces ».....	9
3-4 Les autres particularités des « Palaces ».....	10
DEUXIEME PARTIE : LA POSSIBILITE DE L'ADAPTATION DE LA NOMENCLATURE ACTUELLE A LA CATEGORIE PALACES.....	11
1- L'accord des organisations professionnelles sur la nouvelle grille .....	11
2- Le renforcement des critères de classement des établissements déjà labellisés 5 étoiles .....	12
2-1 l'augmentation du nombre de points obligatoires par transformation des facultatifs en obligatoires .....	12
2-2 des nouveaux critères facultatifs (à quantifier de 1 à 5).....	14
3- Les critères plus qualitatifs ressortissant de la définition des « Palaces » et pouvant aboutir à l'attribution du nouveau label .....	15
3-1 situation géographique exceptionnelle : une adresse et un emplacement prestigieux.....	16
3-2 intérêt historique ou histoire du lieu : la mémoire du passé vivant dans le présent et se projetant dans l'avenir.....	16
3-3 intérêt patrimonial : un bâti historique unique et non duplicable.....	16
3-4 intérêt esthétique : la quintessence du bon goût.....	17
3-5 niveau d'indépendance par rapport à une chaîne.....	17
3-6 qualité de formation des personnels.....	17
3-7 délai d'ancienneté sur le marché.....	18
TROISIEME PARTIE : UN LABEL CONNU ET UNE PROCEDURE D'ATTRIBUTION TRANSPARENTE .....	19
1- Le choix d'un nom de label déjà usité .....	19
1-1 L'examen de trois noms .....	19
1-2 La préférence pour « Palaces » .....	21
2 - L'éligibilité au sur-classement par l'application des critères renforcés de la grille des 5 étoiles.....	21
3- L'attribution du nouveau label par la Commission du Label « 5 étoiles Palaces » .....	22
CONCLUSION : ALORS, QU'EST-CE QU'UN PALACE ? .....	24
1- Le sentiment de vivre un instant rare, unique .....	24
2- Un effet salle de bal.....	24
3- Le charme français offert au monde entier .....	24
LISTE DES ANNEXES.....	25
Annexe 1 Lettre de mission du 29 juin 2010.....	26
Annexe 2 Les missionnaires.....	28
Annexe 3 Les principaux documents de référence .....	29
Annexe 4 Quelques exemples de classement hôtelier dans la catégorie palaces ou établissements de luxe.....	30
Annexe 5 Liste des cabinets de contrôle accrédités par le COFRAC pour les hôtels 5 étoiles.....	34
Annexe 6 Référentiel Atout France des 5 étoiles .....	36
Annexe 7 Etablissements classés 5 étoiles au 5 août 2010.....	47
Annexe 8 Bibliographie sommaire.....	69
Annexe 9 Principales recommandations .....	70

## INTRODUCTION : UNE MISSION INDISPENSABLE

Par lettre du 29 juin 2010 (annexe 1), le Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation a chargé deux professionnels de l'hôtellerie de luxe d'une mission visant, dans le cadre de la nouvelle réforme du classement hôtelier qui s'échelonne désormais entre 1 et 5 étoiles, à créer une catégorie supplémentaire d'hôtels pour tenir compte de l'écart existant entre la plupart des établissements classés 5 étoiles et quelques hôtels d'exception, à l'instar de ce qui existait auparavant avec la catégorie 4 étoiles luxe permettant de distinguer certains établissements parmi les 4 étoiles.

Ainsi la Ville lumière ne connaît pas la crise et les Palaces attirent toujours autant de monde. De nouveaux investisseurs de ces établissements hôteliers de prestige et de luxe dans la capitale française témoignent de la bonne santé des Palaces qui ont encore de beaux jours devant eux. A côté des Palaces parisiens historiques, qui se comptent sur les doigts d'un peu plus d'une main, et après la réouverture d'autres après travaux, de nouveaux venus vont prochainement ouvrir leurs portes dans la capitale d'ici 2012 .

Rapporté aux près de 1 150 chambres aujourd'hui disponibles dans ce type d'établissements, ces projets représentent une hausse inédite de environ 70 % en quatre ans. Sachant que sur les quinze dernières années le nombre des Palaces est resté globalement stable, cette arrivée massive de nouveaux prétendants a de quoi susciter des interrogations. Parmi les projets visant le positionnement Palace, on peut avancer l'hypothèse de 700 chambres supplémentaires pénétrant le marché parisien entre 2009 et 2012, dont 280 en cours de construction.

*Les évolutions futures de l'offre(étude Jones Lang LaSalle Hôtels juillet 2008)*

<b>HOTELS</b>	<b>Opérations</b>	<b>Capacité</b>	<b>Ouverture prévue</b>	<b>Stade</b>
Bristol	Extension	26	2009	Réalisé
Shangri-la	Création	106	2010	En cours
Mandarin Oriental	Création	145	2011	En cours
Majestic	Création	(220)	2012	Etude
Autre	Repositionnement ou création	(300)	2012	Etude

Il n'est donc que plus important de répondre à cette question qui s'était posée il y a deux ans, au moment de la mise en place de la réforme du classement hôtelier.

## ***1- Les grands objectifs de la réforme du classement***

La réforme du classement hôtelier résultant de la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, comporte quatre grands objectifs.

Le système précédent, remontant à 1986, se fondait essentiellement sur des normes d'équipement, était devenu inadapté au marché actuel, plus exigeant et concurrentiel et présentait un classement sans condition de durée.

Le nouveau classement vise à :

- améliorer la lisibilité et la qualité de l'offre hôtelière française ;
- harmoniser le positionnement des établissements haut de gamme avec les pratiques internationales, et notamment celles des destinations concurrentes de la France, en créant une catégorie 5e étoile ;
- moderniser les infrastructures du secteur hôtelier, en soutenant l'investissement par un plan de financement spécifique ;
- renforcer plus globalement l'attractivité de la destination France.

## ***2- Le résumé des caractéristiques du classement***

Les grands principes du nouveau classement tiennent en quatre points :

- le classement reste volontaire et demeure à l'initiative de l'hôtelier qui fait la demande expresse d'une inspection de son établissement pour recevoir l'étoile correspondant à son niveau de confort et de qualité ; il est désormais valable 5 ans et l'hôtelier doit commander une nouvelle visite de contrôle s'il souhaite conserver son classement.
- le classement couvre 5 catégories : de 1 à cinq étoiles. Les catégories 0 étoile à 4 étoiles n'existent plus. L'ensemble des critères de classement figurent dans l'annexe 1 de l'arrêté du 23 décembre 2009. Il y a désormais plus de 240 critères examinés. Pour être classé dans la catégorie visée, l'hôtel doit satisfaire un nombre de points obligatoires et optionnels définis pour chaque catégorie.
- la visite de vérification avant attribution des étoiles est désormais effectuée par un cabinet de contrôle habilité par le Comité français d'accréditation (COFRAC). Le coût de la visite est à la charge de l'hôtelier. Le contrôle de l'établissement est déclaré pour les 1 à 3 étoiles et il est complété d'une visite mystère pour les 4 et 5 étoiles. Un guide de contrôle détermine la méthodologie mise en place pour le système d'évaluation et de validation de chaque critère, et le procédé d'échantillonnage des chambres. La demande de classement est ensuite adressée au Préfet qui délivre l'arrêté de classement.
- la procédure de classement est plus rapide (2 mois au lieu des 6 à 12 mois précédents) et plus simple. Trois grandes étapes doivent être suivies par l'hôtelier : commande de la visite de contrôle et remise au cabinet de contrôle de son choix du document déclaratif, intitulé pré-diagnostic et nécessaire à la préparation de la visite ; validation sous quinze jours du rapport de contrôle remis par le cabinet de contrôle accrédité ; dépôt de la demande de classement en Préfecture, qui vérifie la matérialité du dossier et l'avis émis par le cabinet de contrôle pour prendre la décision de classement. Une fois la décision prise, la Préfecture transmet à Atout France l'arrêté de classement et l'ensemble du

dossier remis par l'hôtelier aux fins de publication de l'ensemble des établissements concernés.

### ***3- Le rappel de la procédure de classement***

Atout France, créé le 19 mai 2009, est l'agence de développement touristique de la France ; elle rassemble, dans une démarche partenariale, l'Etat et les collectivités territoriales ainsi que les professionnels du tourisme et les grands secteurs de l'économie française. Près de 1 300 adhérents, représentatifs de l'offre touristique française, s'appuient sur l'expertise d'Atout France. Concernant le classement des hébergements touristiques, les articles 7 et 10 de la loi du 22 juillet 2009 confient à Atout France les missions suivantes :

- la conception des référentiels de classement ;
- l'évolution des référentiels de classement ;
- la promotion du nouveau classement auprès des professionnels et du grand public, notamment grâce aux nouveaux panneaux remplaçant les classiques plaques hôtelières à étoiles, ces dernières n'ayant pas changé depuis leur création.

Les critères du référentiel ont été élargis.

Quand celui de 1986 établissait une trentaine de critères relatifs à l'équipement, le nouveau référentiel propose plus de 240 points de contrôle répartis en trois grands chapitres :

- les équipements : surfaces plus spacieuses, équipements multimédias... ;
- les services au client : la pratique des langues étrangères, la qualité de service lors de la réservation, l'accueil, les services annexes... ;
- l'accessibilité et le développement durable : l'accueil des personnes en situation de handicap, les bonnes pratiques environnementales....

Chaque critère est affecté d'un nombre de points, selon deux types de critères : « obligatoires » et « à la carte ». Pour obtenir le classement dans une catégorie donnée, il faut atteindre un nombre de points minimum résultant de l'addition des points obligatoires et à la carte. Un établissement qui ne recueille pas le nombre suffisant de points obligatoires ne peut obtenir le classement.

La combinaison des points « obligatoires » et « à la carte » est conçue pour permettre la prise en compte de l'identité de chaque établissement et de son positionnement commercial :

- géographique : à la montagne, en bord de mer, en ville ou à la campagne ;
- de caractère : monument historique, bâtiment ou cadre remarquable ;
- affaires ou familial ;
- hôtellerie indépendante ou de chaîne.

Ce rappel indispensable des enjeux et des caractéristiques de l'ensemble de la réforme ne doit pas cacher que la création de la cinquième étoile est bien l'une des principales nouveautés introduites par la réforme du classement hôtelier et a été saluée par les professionnels du secteur. Enjeu d'image, d'attractivité et de rayonnement, entraînant l'ensemble de l'offre, la création de la 5e étoile constitue la figure de proue du meilleur de l'hôtellerie française.

Néanmoins, la reconnaissance nécessaire d'une excellence, ne doit pas gommer les différences pouvant exister dans cette catégorie nouvelle, compte tenu de l'existence dans notre patrimoine de quelques hôtels d'exception qui pourraient souffrir de cette « indistinction ».

Dans le cadre strictement limité de la mission, notamment en termes de moyens et de délais, excluant en particulier tout déplacement et toute concertation, les missionnaires ont mis à profit leur expérience afin de proposer une grille de critères à réunir pour obtenir l'appellation permettant de distinguer les hôtels de catégorie supérieure, au sein des établissements ayant déjà répondu aux exigences du plus haut niveau de classement actuel. Ils formulent des propositions sur la dénomination qui leur semble la mieux adaptée pour désigner cette nouvelle catégorie supérieure ainsi que sur les modalités d'attribution de cette catégorie supérieure.

#### ***4- Les trois propositions du rapport***

Le rapport se présente en trois parties :

- un point sur la cinquième étoile et la nécessaire prise en compte de spécificités de quelques établissements de prestige présentant la quintessence du luxe sous la dénomination générique de « palaces » ;
- le détail des grandes caractéristiques de service que doivent proposer ces établissements dits « palaces », au sein de la catégorie existante des établissements 5 étoiles et qui déterminent des critères quantitatifs et qualitatifs afférents à cette catégorie nouvelle d'établissement ;
- une proposition au choix du Ministre d'un qualificatif permettant l'identification facile de ces établissements au regard du public et des professionnels sous forme d'un label et une procédure permettant d'objectiver l'attribution d'un label « palaces » .

## **PREMIERE PARTIE : UNE CATEGORIE SUPPLEMENTAIRE ACCESSIBLE AUX SEULS ETABLISSEMENTS DEJA CLASSES 5 ETOILES**

La cinquième étoile ne permet pas d'identifier clairement les différences notables distinguant certains établissements prestigieux de l'ensemble de cette nouvelle catégorie.

### ***1- Le point sur les établissements 5 étoiles***

Le cahier des charges des hôtels 5 étoiles est conçu pour répondre à une clientèle internationale exigeante. La qualité de service et le niveau de langues étrangères parlées par le personnel sont donc prédominantes. Encore faut-il bien mesurer les grandes caractéristiques de services d'un 5 étoiles par rapport à la nomenclature générale.

Pour obtenir cette fameuse cinquième étoile, les établissements doivent notamment impérativement remplir ces critères spécifiques :

- une disponibilité en réception 24h sur 24 dans les hôtels de plus de 30 chambres (12h sur 24 en deçà) ;
- un room service 24h sur 24 pour les hôtels de plus de 50 chambres (19h sur 24 en deçà) ;
- un service personnalisé : par exemple prise en charge des bagages, accompagnement dans les chambres ;
- un personnel parlant plusieurs langues étrangères ;
- un service de voiturier ;
- une conciergerie ;
- des équipements spécifiques tels que le coffre fort disponible dans les chambres et à la réception, le peignoir dans la chambre, etc ;
- l'accès à Internet dans toutes les chambres

A côté de ces critères, les établissements de la 5<sup>ème</sup> étoile devront également offrir un certain nombre de services optionnels à leur clientèle : piscine, possibilité de massage détente, tennis, coiffeur, spa, animateur dans la salle de remise en forme.

En matière d'aménagement, les espaces de vie et les chambres sont plus spacieux, offrant au moins 90m<sup>2</sup> pour les espaces communs et 24 m<sup>2</sup> sanitaires compris en chambre double. Les chambres sont équipées de tout le confort nécessaire (climatisation, Internet, accès à des chaînes de télévision internationales, bureau...), et offrent une prestation en phase avec les grands standards internationaux, tout en permettant l'expression de la personnalisation, de la créativité d'aménagement et de décoration. Par exemple, les normes n'imposent plus la séparation entre la chambre et la salle de bains. Ainsi, de nouveaux concepts hôteliers, des aménagements design, précurseurs, peuvent s'exprimer plus librement. Le nouveau classement permet aussi aux établissements historiques, qui ont par essence des contraintes d'aménagement lourdes, de mieux trouver leur place.

Alors que les normes de 1986 comprenaient uniquement des critères liés à l'équipement (surface, existence de chauffage, présence d'une cabine téléphonique...), les nouvelles normes intègrent des critères liés aux services (pratique des langues étrangères, qualité de services lors de la réservation, accueil, services annexes) et à l'accessibilité/développement durable (accueil des personnes en situation de handicap, bonnes pratiques environnementales...) afin de mieux prendre en considération les attentes du client. Non seulement les chambres sont plus spacieuses, mais les exigences de service sont normées, parmi lesquels le service, l'accueil 24h sur 24, l'installation dans la chambre, le service bagage et l'état de propreté.

Quant au panneau de classement de la 5<sup>ème</sup> étoile, il se distingue nettement des autres. Si les plaques des quatre premières étoiles ont un fond rouge profond, teinte chaleureuse et élégante, la plaque qui présente les établissements 5 étoiles est doré mat : cette couleur traduit le luxe des lieux et de leurs services, tout en restant subtile et contemporaine.

## ***2- La difficulté de définir la notion de « Palace »***

Si la réalité existe et le mot est couramment employé, sa définition requiert les quelques recensions suivantes glanées à partir des principaux dictionnaires de la langue française.

– **Nom : Hôtel de grand luxe, de renommée internationale, souvent situé dans une capitale, dans une station balnéaire ou une ville d'eaux à la mode.** *Grand palace; descendre dans un palace. Le George-V n'a rien non plus du palace monumental et mélancolique où le luxe et l'ennui se confondent* (Fargue, *Piétons Paris*, 1939, p.215). *Les salaires et leurs charges accessoires, postes particulièrement importants dans l'hôtellerie puisqu'(...)un palace compte presque autant d'employés que de clients* (Jocard, *Tour. et action État*, 1966, p.107).

♦ *Palace flottant.* Paquebot de luxe (Quillet 1965).

♦ *(Mener) la/une vie de palace.* Mener une grande vie. *Ah ce n'est pas la vie de palace ou la cour du roi Arthur* (Aragon, *Roman. inachevé*, 1956, p.45).

– **En composition :** *Palace-hôtel. Ils n'étaient plus qu'une phalange d'éphèbes, en un lieu qui ressemblait tout à la fois à une mosquée, au vestibule d'un palace-hôtel, au salon d'une maison d'amour* (Martin du Gard, *Devenir*, 1909, p.60).

– **Adjectif :** Riche, luxueux. *Sur le pas de la porte où il s'était pagnoté toute la nuit dans un plumard, i'cirait les godasses de son ouistiti : des palaces pompes jaunes* (Barbusse, *Feu*, 1916, p.126).

– **Prononciation:** [palas]. **Étymol. et Hist.1.** 1905 subst. masc. «hôtel particulier ou hôtel de tourisme luxueux» (De Nion, *Écho de Paris*, 28/8/1905, p.1, col. 2 ds Bonn., p.101); **2.** 1916 adj. «riche, luxueux» (Barbusse, *loc. cit.*).

Emprunté à l'anglais *palace* «palais, demeure luxueuse» attesté depuis 1290 (*paleys* dans *NED*), emprunté à l'ancien français *paleis* (v. *palais*), et utilisé au XIX<sup>e</sup> dans l'appellation d'établissements publics à caractère luxueux (*Gin palace* 1834 dans *NED*, cf. aussi 1851 *Crystal Palace*, *ibid.*, en français *Cristal Palace* chez Hugo, *Correspondance*, p.367), d'où l'emploi comme adjectif, d'abord en anglo-américain, dans ce type d'appellation (1868 *palace... car*, 1884 *palace hotel* dans *Americanisms*). En français, l'emploi de l'adjectif peut être dû à un croisement avec *palas*.



### 3- Une définition juridique et économique du « Palace »

Une première définition juridique a été délivrée par l'arrêt de la Cour d'Appel de Paris (1<sup>ère</sup> Chambre section H) du 26 septembre 2006, suite à la décision n ° 05-D-64 du 25 novembre 2005 du Conseil de la Concurrence relative à des pratiques mises en œuvre sur le marché des palaces parisiens. La Cour a en effet considéré *« en se fondant notamment sur l'analyse du cabinet PKF, que la demande émane majoritairement d'une clientèle « tourisme », le plus souvent étrangère et très fortunée, peu sensible au prix, pour laquelle le prestige et l'image de luxe de ces établissements jouent un rôle essentiel, et que cette image provient de la conjonction d'un ensemble de caractéristiques que les six établissements en cause étaient alors seuls à pouvoir réunir, soit une adresse prestigieuse, un personnel nombreux dédié au service de la clientèle, un ensemble de services annexes de luxe, un restaurant de prestige, une proportion de suites élevée dont certaines très prestigieuses par leur taille, leur décoration ou leur histoire »*.

Au-delà de cette définition jurisprudentielle, il importe de tenter de situer ces établissements par rapport à un marché pertinent qui les qualifie au-delà de tous les discours.

Le marché de l'hôtellerie, notamment celui de luxe, s'est développé en France et en particulier dans la capitale, pour répondre à une demande importante. En effet, la capitale française est une destination touristique très prisée à travers le monde pour toutes les personnes qui apprécient notre culture, nos monuments et l'histoire qui s'y rattache.

#### 3-1- Le Baromètre PKF Hôtelexperts

Pour identifier ce marché de l'hôtellerie de luxe au sein de la catégorie supérieure du classement de l'hôtellerie française, le baromètre du cabinet de conseil PKF Hotelexperts publie régulièrement le classement suivant :

- **les palaces** : hôtels de prestige, bénéficiant de sites exceptionnels, proposant une offre de services complète et dont la recette moyenne par chambre est supérieure à 600 € en 2001 ;
- le grand luxe : hôtels de grande renommée, appartenant à de grandes chaînes internationales ;
- les hôtels de charme : de capacité plus réduite, proposant des produits exclusifs dans un site de moins bonne visibilité ;
- les gros porteurs : caractérisés par une capacité importante d'hébergement (400 à 1000 chambres) ;
- les first class : correspondant aux cinq étoiles standard.

Ce classement met clairement en évidence une grande disparité entre les établissements composant le marché de l'hôtellerie de luxe ou « haut de gamme », aussi bien au niveau des prix que des services proposés. L'intérêt est donc de pousser plus avant cette analyse du marché pertinent des palaces pour mieux en cerner la spécificité.

*Le « Revpar » (revenu par chambre disponible) par catégorie d'hôtels*

Catégories	Prix en 2001
Palaces	631,7 €
Grand Luxe	352,4 €
Hôtels de charme	337,0 €
Gros porteurs	152,2 €

First Class	206,6 €
Moyenne des 4 étoiles	245,2 €

(à l'époque de l'étude, les palaces figuraient dans la catégorie 4 étoiles)

La définition du Cabinet PKG, d'ailleurs reprise par le Conseil de la Concurrence, dans l'affaire citée supra, est la suivante : « *Les palaces sont des établissements dont la qualité du site (bâtiment historique, architecture témoignant d'une certaine époque), les infrastructures et les prestations sont exceptionnelles, avec des effectifs dédiés à un service personnalisé. Cette excellence se traduit par un prix moyen supérieur à 600 € HT, fortement influencé par le nombre de suites* ».

Cette définition montre bien la particularité de ces établissements, particulièrement en ce qui concerne le bien offert. En effet, une des caractéristiques d'une chambre d'hôtel ou bien d'une suite est d'être un bien on homogène par nature difficilement comparable, mais cette difficulté s'atténue dans le cas des palaces.

### 3-2- La spécificité de l'offre des « Palaces »

La spécificité de l'offre tient à trois éléments majeurs, qui font se ressembler les établissements dits « palaces » :

- sites comparables : dans un cadre tout aussi comparable, souvent le centre historique de Paris comme le 8<sup>ème</sup> arrondissement, l'un des plus chers de la capitale, ce sont des bâtiments historiques d'époque dans un cadre prestigieux.
- niveau de prestation comparable : les services rendus et les infrastructures qui s'y rapportent, restaurants gastronomiques étoilés, centres de remise en forme et piscines, le tout encadré par un personnel des plus compétents et totalement dédié à la clientèle.
- un prix moyen au m<sup>2</sup> bien supérieur aux autres établissements haut de gamme d'environ 50 %. Cette différence s'explique par un nombre de suites nettement supérieur (29% pour les palaces contre 15% pour les autres 5 étoiles), avec des prix compris entre 6 000 et 15 000 € supérieur à ceux pratiqués par le reste des établissements haut de gamme. L'autre particularité des palaces du point de vue tarifaire est l'écart entre la chambre la moins chère et la suite la plus chère, appelé écart entre les bornes tarifaires, atteignant un rapport de 1 à 30 dans le cas des palaces, bien supérieur aux rapports observés dans les autres établissements.

Ces spécificités liées à l'offre des palaces par rapport aux autres établissements ressortissant de la même catégorie 5 étoiles constituent bien les caractéristiques d'un marché pertinent, car le bien offert n'est pas substituable et les palaces sont les seuls à pouvoir l'offrir.

Certes, d'autres établissements proposent aussi des restaurants gastronomiques, pour certains étoilés, et la proportion de suites parmi l'offre de chambres est comparable autour de 20%. Mais aucun de ceux-ci ne proposent l'ensemble des critères cumulés proposé par l'étude PKF.

D'ailleurs, un autre classement établi, celui-là, par le Guide Michelin en 2004 vient appuyer cette étude et illustre très bien l'homogénéité de l'offre de ces 6 palaces en référence.

Classement Michelin 2004	Catégorie Hôtel de 1 à 5	Centre de remise en forme	Catégorie de restaurant de 1 à 5	Gastronomie de 1 à 3 étoiles	Classement PKF
Bristol	5 rouge	oui	5 rouge	**	Palace
Crillon	5 rouge	oui	5 rouge	**	Palace
George V	5 rouge	oui	5 rouge	***	Palace
Meurice	5 rouge	oui	5 rouge	**	Palace
Plaza-Athénée	5 rouge	oui	5 rouge	***	Palace
Ritz	5 rouge	oui	5 rouge	**	Palace
Grand Hôtel	5 noir	oui	2 noir	rien	Non retenu
Intercontinental	5 noir	oui	non classé	rien	Grand luxe
Prince de Galles	5 noir	non	non classé	rien	Grand Luxe
Royal Monceau	5 noir	oui	3 noir	*	Grand Luxe
Scribe	5 noir	non	4 noir	*	Grand Luxe
Balzac	4 noir	non	4 noir	***	Grand Luxe
Castille	4 noir	non	3 noir	*	Grand Luxe
Costes	4 rouge	oui	non classé	rien	Grand Luxe
Hyatt Madeleine	4 noir	oui	non classé	rien	Grand Luxe
Lancaster	4 noir	oui	non classé	rien	Grand Luxe
Lutetia	4 noir	oui	3 noir	*	Grand Luxe
Marriott Elysées	4 noir	oui	non classé	rien	Grand Luxe
Sofitel Arc Triomphe	4 noir	non	4 noir	*	Grand Luxe
Raphaël	4 rouge	non	non classé	rien	Grand Luxe
Vernet	4 noir	non	4 rouge	**	Grand Luxe
Warwick	4 noir	non	3 noir	*	Non retenu
Westminster	4 noir	oui	3 noir	*	Grand Luxe

A ces premiers critères s'ajoutent d'autres particularités observables du côté de la demande.

### 3-3 La spécificité de la demande des « Palaces »

Concernant les spécificités de la demande, les palaces captent deux types de demandes à l'élasticité différente. La première, la plus importante et la plus caractéristique, rassemble la clientèle touristique en voyage d'agrément et la seconde correspond à la clientèle dite « corporate » en voyage d'affaires.

Leur clientèle touristique est segmentée et regroupe les clients individuels fortunés, les clients bénéficiant d'offres promotionnelles ou en groupe avec des opérateurs. Cette demande est faiblement élastique et donc relativement insensible aux variations de prix ; de plus, elle est relativement stable d'une année sur l'autre (sauf à subir certains chocs comme les événements du 11 septembre 2001). Ces établissements sont seuls capables d'attirer ce type de clientèle, majoritairement étrangère (plus de 85%), essentiellement à la recherche d'un cadre prestigieux et des services qui l'accompagnent. Les nationalités dominantes sont historiquement les Américains, les Britanniques et plus récemment les clientèles du Moyen Orient. Bien que fortement concentré sur ces trois pays/régions, la répartition par nationalité montre une certaine diversification permettant de mieux résister qu'à Londres aux chocs externes (crise économique, politique ou sanitaire).

En ce qui concerne la clientèle « corporate », elle se compose de la clientèle de sociétés sous contrat avec un hôtel et bénéficiant de tarifs négociés en fonction du chiffre d'affaires généré. Contrairement à leur situation avec la clientèle touristique, ces établissements sont en concurrence avec les autres établissements haut de gamme et la demande sur ce segment particulier de clientèle représente moins de 15% de la demande totale des palaces.

### 3-4 Les autres particularités des « Palaces »

Deux autres caractéristiques doivent encore être signalées à ce stade de l'analyse de la notion de palaces.

D'une part, la structure de leurs coûts présente des coûts fixes supérieurs aux coûts variables. En effet, contrairement aux autres établissements de luxe, leur niveau de prestations et de services supérieurs alourdit considérablement leur part de coûts fixes et pour tenir leur réputation, ils n'ont pas le loisir d'adapter leurs coûts fixes (leurs services et leurs prestations) en fonction de leur niveau réel de fréquentation.

D'autre part, la dimension géographique ne doit pas être négligée. C'est un phénomène extrêmement concentré géographiquement sur le territoire national, et notamment sur Paris capitale, et en plus dans un seul arrondissement pour quatre des six palaces déjà cités.

Toutes ces considérations démontrent le bien fondé d'une prise en compte de la spécificité des services rendus par un certain nombre d'établissements intégrés dans la nouvelle nomenclature 5 étoiles mais qui en diffèrent par une qualité des prestations et de caractéristiques qui les placent sur un marché pertinent et particulier. A ce titre, il importe d'envisager sur quels critères, si possible les plus objectifs et donc les moins discutables, et selon quelles modalités, cette reconnaissance, sous forme de sur-classement et /ou label, pourrait être attribuée aux établissements dits « palaces ».

Le travail n'est pas aisé car le terme « Palace » reste, au-delà d'une notion médiatique (voir en annexe la liste des prétendus Palaces figurant sur les moteurs de recherche interrogés sur ce mot), un concept marketing et de segmentation de l'offre par les professionnels du secteur. Pour aboutir à un classement officiel, il faut donc fournir et étayer les attributs qui consacrent le passage d'un hôtel de très haut de gamme (upper-de luxe) à celui d'établissements d'exception nommés Palaces. Car le titre de « Palace » implique de cumuler des attributs spécifiques avec pour objectif de créer un hôtel unique et non duplicable, visant l'excellence.

En résumé, les attributs des 5 étoiles s'affichant ou voulant se faire reconnaître comme « Palaces » peuvent tenir en ces premiers critères.

Attributs physiques (le « hard »)	Attributs immatériels (« le soft »)
Site « prime »	Légende à cultiver, raviver ou à créer
Immeuble de prestige	Service d'exception
Générosité des espaces et optimisation	Affiliation à une chaîne
Investissements permanents (*)	

(\*) s'entend d'un minimum de 5% par an

## DEUXIEME PARTIE : LA POSSIBILITE DE L'ADAPTATION DE LA NOMENCLATURE ACTUELLE A LA CATEGORIE PALACES

La nécessité de faire prévaloir des critères objectifs milite pour l'utilisation de la nomenclature actuelle qui a été largement concertée et qui peut être adaptée aux Palaces

De notre point de vue, le Palace est une savante alchimie entre des caractéristiques physiques (« hard attributes ») et immatérielles (« soft attributes »). Le travail proposé ci-dessous tend à objectiver les critères dans toute la mesure du possible pour permettre un classement indiscuté et reconnu de tous, professionnels comme usagers.

### *1- L'accord des organisations professionnelles sur la nouvelle grille*

La réforme du classement hôtelier a été très largement portée par les professionnels, qui ont largement compris cette exigence de modernisation et de mise à niveau aux standards internationaux.

La réflexion s'est engagée sur la définition du nouveau référentiel appelé à régir l'attribution des étoiles. Les syndicats hôteliers (GNC, CPIH, UMIH, SYNHORCAT, FAGIHT), tous réunis, ont proposé une première rédaction, démontrant par ce geste l'importance que les représentants des professionnels voient dans cette opération.

Equipements, services au client, accessibilité et développement durable sont les chapitres principaux qui constituent cette grille. Plus de 300 critères extrêmement précis sont mis en œuvre, à comparer à la centaine de critères actuels, ce qui, loin de constituer une complexité ingérable pour les hôtels, représente la diversité des attentes dont on sait qu'elles doivent être prises en compte, notamment pour le niveau d'étoiles le plus élevé, la cinquième étoile.

Information du client, équipement extérieur, locaux communs, caractéristiques des chambres et salles de bain et de leurs équipements, communication, téléphone, internet sont autant de critères dont il faut apprécier le degré d'importance selon le niveau d'étoiles. C'est aussi l'introduction de critères de qualité de service, d'environnement, d'accessibilité, des éléments nouveaux qui reflètent les attentions portées par les clients, alors que le classement actuel est essentiellement fondé sur les surfaces, le niveau d'équipement.

Une des grandes avancées de ce classement est la création de la 5<sup>e</sup> étoile. Ce niveau est très attendu par les professionnels pour qui cette étoile supplémentaire dans le classement permet de correspondre davantage aux standards internationaux. C'est une avancée dans l'amélioration de la lisibilité de notre offre que de permettre aux clients notamment internationaux de trouver en France les clés de lecture de l'offre auxquelles ils sont habitués ailleurs. La liste des critères caractérisant la 5<sup>ème</sup> étoile incarne l'offre de luxe et répond au standard attendu au plan international.

La question de la dénomination « Palace » demeure et doit être tranchée. C'est une distinction supplémentaire dont doivent pouvoir se prévaloir un très petit nombre d'établissements. Au-delà des critères de qualité, de service et d'équipement propres aux 5

étoiles, il y a l'âme de l'hôtel, l'histoire des lieux, les personnalités qui l'ont fréquenté et qui hantent de leur souvenir les murs de ces établissements. C'est cette histoire très particulière qui fait l'attractivité de ces hôtels et en assure la fréquentation. Pour ce faire, le mieux est de partir de ce travail mené en concertation et ayant abouti au référentiel des établissements 5 étoiles.

## ***2- Le renforcement des critères de classement des établissements déjà labellisés 5 étoiles***

Pour valoriser le travail déjà accompli en concertation avec les professionnels, et permettre d'objectiver au maximum la démarche, il peut être pertinent de prendre en compte les services particuliers déjà rendus à partir des normes de classement définies dans l'arrêté du 23 décembre 2009.

Dans le tableau de classement de la cinquième étoile (comme pour les quatre premières), les critères de classement sont classés en trois chapitres : « Equipements », « Service au client », « accessibilité et développement durable ».

Selon l'annexe 1 de l'arrêté, la colonne « statut du critère » se réfère au caractère obligatoire ou à la carte de chaque critère.

Les critères « obligatoires » sont notés d'un X ; les critères « à la carte » ou facultatifs sont notés d'un O ; les cases identifiées d'un NA ne doivent pas être prises en compte pour le critère et la catégorie concernées.

A chaque critère correspond un nombre de points apparaissant dans la colonne Points. Pour être classé dans la catégorie 5 étoiles, l'hôtel concerné doit respecter au minimum un total de points résultant de l'addition :

- de points correspondant à des critères obligatoires, soit 298 points. 95% au moins de ces points doivent être atteints ; les 5% maximum de points non atteints doivent être compensés par trois fois plus de points résultant de critères à la carte ; ces critères à la carte compensatoires ne peuvent être les mêmes que ceux qui servent à calculer le nombre minimum de points à atteindre dans la catégorie des critères à la carte indiqués ci-après ;
- de points correspondant à des critères à la carte, soit 118 points.

### **2-1 l'augmentation du nombre de points obligatoires par transformation des facultatifs en obligatoires**

Le sur-classement envisagé permettant de concourir au label Palace s'analyserait en une transformation d'un certain nombre de points obtenus au titre des critères facultatifs en points obligatoires. Les modifications proposées aboutiraient à 116 points supplémentaires dans la catégorie des points à critères obligatoires, le total des points obligatoires passant de 298 à 414.

Il faut rappeler que le total des points cumulables dans la nomenclature actuelle est de 647 points ventilés entre obligatoires et facultatifs. Ce différentiel de 231 points marquant la marge de progression peut donc être utilisé pour quantifier les services déjà rendus par un certain nombre d'établissements par rapport à ceux de la catégorie 5 étoiles.



CRITERES DE CLASSEMENT	Points	Obligatoire
<b>CHAPITRE 1 EQUIPEMENTS</b>		
Extérieurs de l'hôtel		
Existence d'un éclairage approprié et en bon état (7)	3	X
Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement (8)	5	X
Hall de réception et salon		
Climatisation dans le hall (13)	3	X
Climatisation dans les salons (17)	3	X
Climatisation dans la salle de petit déjeuner (22)	3	X
Chambres, salles de bains et sanitaires		
Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées de TV (48)	2	X
Prise de courant libre supplémentaire près du lit (71)	2	X
Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau 72)	2	X
Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse (76)	2	X
Présence d'assises supplémentaires (2 fauteuils et 2 chaises) (82)	2	X
WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres (116)	2	X
Existence d'une douche et d'une baignoire séparée dans 100% des chambres (119)	5	X
Equipements spécifiques		
Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état (146)	3	X
Existence d'un spa propre et en bon état (147)	4	X
Existence d'un business corner propre et en bon état (150)	3	X
Existence d'une salle de réunion de 15 personnes minimum propre et en bon état (151)	4	X
<b>CHAPITRE 2 SERVICE AU CLIENT</b>		
Traitement de la réservation		
Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil (167)	1	X
Une re-formulation des caractéristiques de la réservation est effectuée (169)	2	X
La réservation est possible 24h sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale (171)	3	X
Possibilité de confirmation de la réservation par mail, courrier ou fax en 24h 7 j. sur 7(172)	3	X
Réception et accueil		
Un service de conciergerie est proposé (182)	5	X
Possibilité d'effectuer un change de devises (187)	3	X
Mise à disposition d'un ordinateur avec accès à Internet (189)	3	X
Prise en charge du nettoyage des vêtements (198)	3	X
Chambres, salles de bains et sanitaires		
Service chaussures sur demande (201)	4	X
Service de restauration, petit déjeuner, boissons, services annexes		
Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant les 13 gammes de produits (203)	4	X
Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7 (207)	3	X
Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7 (208)	2	X
Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7 (210)	2	X
Soins esthétiques (216)	3	X
Coiffeur (217)	3	X
Possibilité d'animateur en salle de remise en forme (218)	3	X
Possibilité de massages détente (219)	3	X
Service de réservation d'activités extérieures (220)	2	X
Service de garderie d'enfants (221)	5	X
<b>CHAPITRE 3 ACCESSIBILITE ET DEVELOPPEMENT DURABLE</b>		
Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap (224)	5	X
Mise à disposition d'un fauteuil roulant (226)	2	X
Carte clés à repères tactiles (227)	2	X
Coupe circuit général dans chacune des chambres (230)	2	X
<b>TOTAL</b>	<b>116 points</b>	<b>obligatoires</b>

( le chiffre entre parenthèses renvoie à la nomenclature 5 étoiles du référentiel Atout France)

Un dernier critère d'éligibilité serait exigé : un Palace est un établissement qui présente une taille particulière. Il n'est :

- ni trop petit car la qualité de service ne pourrait pas être économiquement atteinte par défaut de personnel en nombre suffisant et niveau de coûts fixes hors de proportion de l'investissement de base. Donc un minimum de 30 chambres est requis.

- ni trop grand car l'effet « usine » est totalement contraire à l'aspect personnalisé et individualisé des services offerts, allant même jusqu'à l'appel du client par ses nom et prénom. D'où une limite à moins de 250 chambres.

L'établissement concerné devra donc se situer dans une fourchette comprise entre 30 chambres minimales et 250 chambres maximales pour ressortir de cette catégorie d'élite.

## **2-2 des nouveaux critères facultatifs (à quantifier de 1 à 5)**

Quelques nouveaux critères pourraient être envisagés. Par exemple :

- un soin particulier à l'accueil par un personnel particulièrement formé, ce qui signifie entre autres :
  - renforcement des critères 194 à 196 par l'obligation pour les personnels en contact avec la clientèle de parler la langue du pays (France), l'anglais. Et pour un certain pourcentage du personnel, une troisième langue.
  - personnalisation de l'accompagnement dans la chambre : présentation des services de l'hôtel et explication sur le fonctionnement des services et appareils dans la chambre (coffre, TV, internet, climatisation...).
  - livraison dans la chambre des bagages moins de 10 minutes après l'arrivée des clients.
  - dépose des bagages au départ moins de 10 minutes après le règlement des prestations.
  - avertissement et annonce avant l'entrée du personnel de service dans la chambre.
- une restauration de haut niveau avec un chef distingué par les grands guides internationaux (étoiles par exemple) et avec au moins un restaurant français ;
- une qualité irréprochable, tant dans l'entretien que dans la modernisation perpétuelle des espaces et équipements. Cet impératif de qualité induit une politique d'investissement permanente et financièrement conséquente, incluant les contraintes d'éléments souvent classés ou bénéficiant d'une protection patrimoniale. Les critères pourraient être un pourcentage du chiffre d'affaires affecté à l'investissement annuel pour l'embellissement et l'entretien au-delà de la simple maintenance, qui donnerait une vision globale de l'activité ou pour le seul hébergement, le respect d'un seuil de moins de 20% de chambres nécessitant un rafraîchissement complet ou une rénovation.
- 20% de suites parmi le nombre total de chambres proposées ;
- l'augmentation de la surface des chambres (et simplification de 1 à 3 personnes)

La première catégorie de chambre à une personne de 20 m<sup>2</sup> minimum serait supprimée ; les chambres pour une personne seraient de 26 m<sup>2</sup> minimum ; les chambres pour 2 personnes de 30 m<sup>2</sup> minimum. Les surfaces minorées ne seraient pas tolérées.

Le tableau des surfaces pour la catégorie 5 étoiles palaces serait ainsi revu :



Type de chambre	Surface minimale	Surface majorée 10%	Surface majorée 20%	Surface majorée 30%	Surface majorée 40%	Surface majorée 50%
1 personne	26 m <sup>2</sup>	28,6 m <sup>2</sup>	31,2 m <sup>2</sup>	33,8 m <sup>2</sup>	36,4 m <sup>2</sup>	39 m <sup>2</sup>
2 personnes	30 m <sup>2</sup>	33 m <sup>2</sup>	36 m <sup>2</sup>	39 m <sup>2</sup>	42 m <sup>2</sup>	45 m <sup>2</sup>

- la fourniture d'un peignoir par personne ;
- la mise à disposition d'une paire de chaussons par personne pour la salle de bains.

Par ce renforcement de la nomenclature des 5 étoiles, il est évident que ce sur-classement répond à un renforcement de la qualité des services offerts, indiquant déjà que tout est possible au-delà des procédures et que ce savoir-faire répond à un savoir-vivre d'exception.

Tous ces critères quantitatifs devraient pouvoir rapidement faire l'objet d'un ajustement du référentiel existant pour les 5 étoiles par Atout France, l'opérateur de l'Etat qui a réalisé le premier travail pour les 5 catégories d'hôtels dans des délais remarquables. Après l'avis de la Commission de l'hébergement marchand, ces documents pourraient être approuvés par le Secrétaire d'Etat chargé du Commerce et de l'Artisanat dès l'automne 2010.

### ***3- Les critères plus qualitatifs ressortissant de la définition des « Palaces » et pouvant aboutir à l'attribution du nouveau label.***

Comme précisé dans un rapport réalisé par l'Ecole Supérieure des Mines en 1995, il est impossible d'apporter une définition précise du luxe « *Toute tentative de définition substantielle des produits de luxe ou de l'industrie du luxe capture sans aucun doute certaines caractéristiques de ces produits et de cette industrie, mais est inopérante pour en délimiter de manière précise le périmètre* ».

En se fondant sur différents acteurs (Comité Colbert, Fédération Professionnelle des biens de consommation finale entre autres), les auteurs du rapport indiquent que le périmètre de l'industrie du luxe sur le territoire français est composé de 412 marques, dont 148 marques étrangères. Cependant, il est possible d'affirmer qu'un produit de luxe est l'association d'un objet et d'une forte représentation. Par là même, la marque est l'ensemble des représentations associé par le consommateur aux produits qui portent la marque.

Dans l'hôtellerie, le luxe est perçu par les clients comme un concept englobant cinq paramètres :

- une excellente qualité, notamment dans un entretien parfait des lieux.
- un prix très élevé, soit en relatif, soit en absolu. Même si parfois, le prix très élevé suffit à conférer au produit une valeur luxueuse, le prix est, en général, une conséquence de l'excellente qualité du produit.
- la rareté, non seulement dans l'offre mais aussi dans la demande.
- un appel à tous les sens est également nécessaire. Idéalement, toutes les chambres, les restaurants, salons et bars des produits des hôtels luxe devraient être beaux (ou exceptionnels par la qualité des matériaux ou des produits mis à leur disposition), le service « agréable et précis »,

les restaurants remarquables ou exceptionnels. De surcroît, les clients avancent également l'idée d'une ambiance Palace, mêlant une odeur agréable et des sons harmonieux.

- un rapport privilégié avec le passé : le produit de luxe et sa marque doivent renvoyer à une histoire et faire appel à des traditions, mais sans pour autant négliger l'hyper-modernité dans les équipements.

Ces éléments doivent conduire à déterminer des critères spécifiques de distinction des Palaces par rapport aux autres 5 étoiles.

Sans caractériser plus avant ce « label » d'excellence et de perfection, de luxe et d'intemporalité, on peut néanmoins l'analyser en au moins quatre critères, voire cinq, qu'il importe d'objectiver au maximum, même si ces notions peuvent être très qualitatives, voire subjectives.

### **3-1 situation géographique exceptionnelle : une adresse et un emplacement prestigieux**

Ce doit être une zone de qualité exceptionnelle avec un environnement architectural et naturel harmonieux. On pense évidemment à un site classé, à une perspective monumentale ou appartenant au patrimoine mondial de l'Unesco, à une station classée, à un front de mer exceptionnel, à une zone protégée (Conservatoire du Littoral, Zone Natura...)

### **3-2 intérêt historique ou histoire du lieu : la mémoire du passé vivant dans le présent et se projetant dans l'avenir**

C'est un rappel de l'histoire du lieu qui s'incarne par les personnalités politiques, artistiques et culturelles qui l'ont fréquenté et l'ont rendu célèbre dans le monde.

L'histoire du lieu	Nombre	Fréquence
Personnalités - de la politique - des arts et du spectacle, du show business - du sport		
Evénements historiques - signatures d'accords internationaux - rencontre au sommet de personnalités politiques - festivals des Arts et de la Culture		

### **3-3 intérêt patrimonial : un bâti historique unique et non duplicable**

C'est un bâtiment classé monument historique ou figurant à l'inventaire ou bénéficiant d'un classement pour quelques particularités architecturales extérieures ou intérieures.

Les critères seraient alors :

- l'ancienneté du bâtiment : construit avant le XIXe, au XIXe, au XXe, c'est à dire plus de 200 ans, plus de 100 ans, plus de 50 ans.

- le type de protection patrimoniale : monument historique ou inscription à l'inventaire ; ensemble du bâti ou de parties du bâtiment (façades, hall) voire d'éléments mobiliers à perpétuelle demeure (escalier, verrière, cheminée, salle de bains...).

Mais ce peut être aussi une architecture moderne ou contemporaine d'exception, que des architectes de renom ont su développer et qui va constituer le patrimoine de demain à protéger.

### **3-4 intérêt esthétique : la quintessence du bon goût**

C'est un cadre décoré avec le soin des grands architectes d'intérieur, présentant des œuvres d'art, utilisant des matériaux nobles réalisés par des artisans de qualité valorisant les métiers d'art.

Les critères pourraient être :

- la présence d'œuvres d'art dans les halls, salons, couloirs et paliers.
- la présence d'œuvres d'art dans les chambres.
- les prestations d'architectes d'intérieur reconnus comme exceptionnels par la profession (prix, distinctions).
- la présence de mobilier de style dans les chambres : pourcentage de chambres, de suites, équipées de ce type de mobilier.
- la présence d'ateliers propres d'entretien et de personnels de maintenance.
- la qualité de la décoration florale : fleurs fraîches, fleurs artificielles.
- la noblesse des matériaux utilisés pour la décoration (bois, tissus, verre, pierre...)

### **3-5 niveau d'indépendance par rapport à une chaîne**

C'est un critère qui évolue avec les changements de mentalités et de coutumes, comme dans l'art de voyager. Néanmoins, le « palace » semble par nature un produit unique, peu compatible avec des normes de chaîne, même si cette dernière sait développer des spécificités propres à chaque établissement.

La distinction pourrait se faire ainsi selon le degré d'autonomie décroissant : non appartenance à une chaîne, appartenance à un petit réseau de luxe, appartenance à une chaîne. Ce critère est délicat à manier, mais doit servir à distinguer le standard du stéréotype, étant entendu que tous les stéréotypes sont antinomiques de la notion même de palaces, tout en trouvant leur place dans des établissements 5 étoiles. Il ne vise moins la détention capitaliste que l'appartenance à une marque ou une franchise commerciale qui standardiserait les prestations offertes alors qu'elles doivent rester exceptionnelles et inédites dans ce type d'établissement.

### **3-6 qualité de formation des personnels**

C'est un critère qui s'impose quand on recherche un service d'exception, répondant aux attentes les plus extravagantes, avec toujours le primat de la personnalisation et de la qualité irréprochable.

Le service palace se traduit par un ratio de personnel par clé le plus élevé de l'industrie, en moyenne de 2,75 équivalents temps plein par clé. Mais appliquer cet unique critère ne permettrait pas de prendre les spécificités de tous les établissements concernés et le poids relatif de la restauration par rapport à l'hébergement proprement dit ou à d'autres services (spa...) , sans compter des règles différentes de comptabilité analytique qui induirait des distorsions dans les comparaisons ou des choix d'externalisation dont la pertinence n'a pas à être validée ici.

### **3-7 délai d'ancienneté sur le marché**

Ce critère s'entend pour l'intervention sur le marché et la continuité dans la durée de la fourniture de prestations d'exception à une clientèle exigeante et habituée au luxe. L'ancienneté concerne aussi bien la création de l'établissement s'il n'y a pas eu interruption que sa réouverture après travaux ou changement de propriétaire. Un minimum de 5 années depuis la création ou la réouverture d'un établissement constitue un gage de sérieux, de continuité dans les efforts d'investissement et d'accueil de la clientèle comme dans l'offre de services.

Cette durée, loin d'être un frein aux nouveaux entrants, est d'ailleurs souvent prise en compte par les guides privés, une certaine période probatoire étant systématiquement observée avant l'attribution de distinction d'exception comme les étoiles pour la restauration ou les maisons rouges pour l'hôtellerie. Elle est un paramètre non négligeable pour permettre l'appréciation de la qualité du service, dans le temps, au-delà des efforts faits au moment d'une inauguration ou réouverture et inscrit l'établissement dans la durée, aspect toujours recherché par une clientèle qui aime être et rester fidèle.



La mise en œuvre détaillée de ces critères peut être facilitée par l'élaboration d'une grille de notation de 1 à 5, permettant de s'harmoniser avec le classement précédent du référentiel existant pour l'attribution de la 5<sup>ème</sup> étoile.

Au fil de l'analyse, la reconnaissance des « Palaces » au sein de la catégorie 5 étoiles se précise et on pourrait envisager que l'application, d'une part du sur-classement , d'autre part des critères d'exception (géographique, historique, patrimonial et esthétique) et des éléments essentiels (niveau d'indépendance, qualité de formation des personnels, ancienneté) aboutisse à une appellation particulière désignant cette rubrique supérieure.

## TROISIEME PARTIE : UN LABEL CONNU ET UNE PROCEDURE D'ATTRIBUTION TRANSPARENTE

La procédure d'attribution de cette distinction supplémentaire « Palace » ne doit pas apparaître comme trop dérogatoire et résultant du « fait du prince ».

Aujourd'hui, l'appellation « Palace » n'étant pas réglementée jusqu'à maintenant, c'est donc essentiellement par ses pairs qu'un hôtel de prestige est désigné comme « Palace », quand le mot n'est pas indûment utilisé à des fins commerciales ou de promotion dans de nombreux guides touristiques comme le montrent les listes annexées montrant la diversité de l'appréciation.

Recevoir un tel satisfecit de la part de ses confrères et concurrents est certes un gage de qualité à prendre en compte, mais ce n'est certainement pas suffisant pour dépasser les frontières, rassurer une clientèle exigeante et assurer une reconnaissance indiscutable et indiscutée.

### *1- Le choix d'un nom de label déjà usité*

#### **1-1 L'examen de trois noms**

Le mot « luxe » a déjà été utilisée par le passé dans l'ancienne catégorie 4 étoiles et il n'a pas semblé opportun de le retenir dans cette nouvelle nomenclature.

A l'issue de la recherche collective engagée par la mission pour qualifier l'éventuel label de ces établissements à distinguer particulièrement, sont apparus spontanément trois noms qu'une recherche bibliographique de définition a permis d'étudier : Privilège, Premium, Prestige.

##### **1-1-1- Privilège (extrait du dictionnaire de français Littré)**

**Nom masculin** (*pri-vi-lè-j'* ; on prononce avec l'è ouvert, bien que l'Académie conserve l'accent aigu)

**Avantage accordé à un seul ou à plusieurs**, et dont on jouit à l'exclusion des autres, contre le droit commun. Les raisons qui s'élèvent contre les privilèges. [RAYNAL, *Histoire philosophique et politiques des établissements et du commerce des Européens dans les deux Indes*] . . Privilège du roi, autorisation d'imprimer que le gouvernement donnait, après que l'ouvrage avait passé à la censure, et qui était accompagnée de la défense à tous autres d'imprimer ledit ouvrage. La lettre de M. de Saint-Cyran, De la Vocation, imprimée sans approbation ni privilège. [PASCAL, *Lettres*]

**Acte qui contient la concession d'un privilège.** Enregistrer un privilège. Produire son privilège.

Droit, avantage attaché à certaines conditions ou emplois. Il n'y a rien à perdre à être noble : franchises, immunités, exemptions, privilèges, que manque-t-il à ceux qui ont un titre ? [LA BRUYERE, *XIV*] .

**Terme de jurisprudence.** Droit d'un créancier, établi par la loi, de se faire payer sur certains objets préférablement à tous autres créanciers, à cause de la qualité de sa dette. L'hypothèque peut être conventionnelle et existe sur les immeubles seulement ; le privilège est

purement légal et s'étend aux meubles. Être payé par privilège et préférence sur le prix d'un immeuble. Le privilège est un droit que la qualité de la créance donne à un créancier d'être préféré aux autres créanciers, même hypothécaires. [Code Napoléonien] .

**Fig.** Droit, prérogative, distinction quelconque. Quand le crime d'État se mêle au sacrilège, Le sang ni l'amitié n'ont plus de privilège. [CORNEILLE, *Polyeucte*] . En mauvaise part. Il a le privilège de me déplaire. Le privilège que vous avez de mentir. [PASCAL, *Les provinciales*]

**Se dit aussi des dons naturels** soit du corps soit de l'esprit. La beauté est un heureux privilège. Certaine liberté dans les relations. La vieillesse donne des privilèges.

### 1-1-2-Premium (définition issue de Google et de Wikipedia)

**Nom masculin singulier** : *récompense, remise, gratification, option, prime*. Devenu synonyme de prestation haut de gamme.

**Terme de marketing** : outre le titre d'un film américain, réalisé par Peter Chatmon en 2006, le mot issu du glossaire commercial, définit un *produit d'une marque nationale positionné haut de gamme*. De ce fait son prix est généralement plus élevé que ses concurrents.

**Par extension, désigne tout service privilégié.** Dans la lignée des Gold, Platinum et autres métaux précieux, Premium caractérise *un service privilégié à un tarif spécifique pour une clientèle de prestige* : il s'agit d'un service plus élaboré et plus riche que sa variante de base. Ce service premium est plus cher que le service de base, ou alors il est payant alors que la version de base est gratuite.

**Dans le monde de la publicité par internet**, le carré Premium désigne un format de grande taille que l'on vient afficher au milieu d'un article. La visibilité de l'annonce commerciale est alors indiscutablement supérieure à celle obtenue avec une simple bannière. Le tarif n'est pas le même non plus : il peut atteindre deux fois le prix d'une page simple.

**A la bourse**, le premium désigne le prix d'une option négociable.

Premium est aussi le nom de modèle de la marque Renault Trucks qui se décline en trois véhicules différents. A ce titre, il doit bénéficier d'une protection de domaine à l'INPI et peut difficilement être utilisé sans consultation au fichier central voire négociation avec le détenteur de l'antériorité du premier dépôt.

### 1-1-3- Prestige (définition issue du dictionnaire Littré)

**Nom masculin** (*prononciation : prè-sti-j'*)

Illusion attribuée aux sortilèges. D'un devin suborné les infâmes prestiges. [CORNEILLE, *Oedipe*] . **Figuré.** Macbeth précipité dans le crime par les prestiges de l'ambition. [STAËL, *Corinne, ou l'Italie*]

Illusions produites par des moyens naturels. Les prestiges de la fantasmagorie. C'est lui qui, dans ces lieux où l'on voit des prestiges, s'ingère de recueillir l'argent de chacun des spectateurs. [LA BRUYERE, *Théophile 6*]. **Figuré.** Illusion produite sur l'esprit par les productions des lettres et des arts. Les prestiges du théâtre. Voilà le prestige du rythme et de l'harmonie. [DIDEROT, *Salons de peinture*]

Dans un sens analogue. Cet homme a du prestige, il exerce une influence qui ressemble à un prestige. Il y avait une bien autre force dans la personne du souverain [dans Napoléon que dans Louis XVI] ; mais il n'y en avait pas davantage [pendant les Cent-Jours] dans le prestige du trône. [Villemain, *Souvenirs contemporains les Cent-Jours*, ch. VIII]

Dans le sens courant : attirance, attraction, ascendant, séduction, charme, magie.

Prestige a , comme Palace, l'avantage d'être immédiatement compris sans ambiguïté en anglais.

## **1-2 La préférence pour « Palaces »**

Les trois noms évoqués et étudiés n'ont pas remporté une adhésion totale. Si « Premium » ne sonne pas langue et charme français, « Prestige » ou « Privilège » peuvent ne pas être bien ressentis par la clientèle.

Il pourrait être alors plus simple, et surtout plus judicieux, de reprendre la dénomination habituelle, et couramment usitée en France, correspondant justement à la « french touch », de « Palaces » pour constituer le « label » qui serait attribué en fonction de ces critères et par une procédure particulière. D'ailleurs, les mots « luxe », « prestige » et « privilège » sont des éléments qui caractérisent la notion de Palace qui les englobe tous : à ce titre, le mot « Palace » définit un produit alors que tous les autres mots n'en constituent que de simples composants.

Pour bien rappeler que il ne s'agit pas de sortir des 5 étoiles pour créer artificiellement une fausse 6 étoile, la proposition vise à inclure dans le titre du Label : et 5 étoiles et Palaces.

## ***2 - L'éligibilité au sur-classement par l'application des critères renforcés de la grille des 5 étoiles***

L'intérêt de la sélection par les critères proposés dans la deuxième partie (infra) permet de maintenir pour la première phase de la procédure le nouveau système de classement mis en œuvre par la réforme, validé par les professionnels, mis en place par Atout France et appliqué par les cabinets de certification (liste en annexe).

Les référentiels seront simplement adaptés pour prendre en compte les changements proposés : basculement de critères facultatifs en obligatoires et définition de nouveaux critères et quantifiés de 1 à 5.

Le phasage en deux temps aurait l'avantage de permettre à l'issue de la première phase, après application d'un nouveau référentiel suite à deux visites de certification, de décerner éventuellement une qualité de sur-classement, type 5 étoiles Plus.

L'intérêt d'une telle première reconnaissance est d'identifier déjà parmi les établissements 5 étoiles des hôtels offrant un niveau de prestations et de services hors du commun et de favoriser une position d'attente avant la décision de la Commission du label décrite ci-dessous.

L'autre avantage est de permettre aux nouveaux entrants qui n'ont pas encore fait de demande du bénéfice de la 5 étoile au titre de la nouvelle nomenclature, en tant qu'anciens 4 étoiles Luxe ou nouveaux arrivants sur le marché, de ne pas avoir deux campagnes d'accréditation à leurs frais à engager, puisqu'ils se verraient reconnaître, dès la première procédure, et l'entrée dans la catégorie 5 étoiles, et l'éligibilité au passage devant la Commission du label Palaces.



Cette idée s'inscrit dans les perspectives de recomposition du marché avec une sous-segmentation qualitative probable du marché. L'opinion partagée par les cabinets d'analyse du secteur et les investisseurs potentiels est que les palaces se répartiront à compter de 2012 entre :

- un premier groupe opérant entre 1 000 €HT et 1 200 € HT (valeur 2012) ;
- un second groupe fonctionnant entre 700 €HT et 900 €HT (valeur 2012).

Dans les deux cas, le caractère exceptionnel du marché des palaces perdurera en raison de RMC caracolant sur les sommets de l'industrie. Il n'est pas question de groupe « leader » ou « suiveur », car ce critère se juge davantage en RevPAR, voire en EBITDA par chambre disponible. Mais cette recomposition s'accompagnera d'une recherche d'« identité distinctive » pour se différencier sur un marché plus compétitif : le spa de rêve, la terrasse d'exception, le bar branché, l'établissement de nouvelles suites, le Palace « jetsetters »...

### ***3- L'attribution du nouveau label par la Commission du Label « 5 étoiles Palaces »***

Pour l'examen des critères dits du label « 5 étoiles Palaces », la procédure sera ouverte aux bénéficiaires du sur-classement dans la catégorie 5 étoiles visé ci-dessus.

Une fois remplis et validés le respect des critères quantitatifs figurant au référentiel 5 étoiles renforcé, une commission sera chargée d'examiner les dossiers éligibles en fonction des critères plus qualitatifs détaillés dans la partie précédente selon cinq thématiques précises.

Cette commission associant un représentant de l'administration (Direction du Tourisme à la DGCIS, direction générale du commerce et de l'artisanat, de l'industrie et des services), un responsable d'Atout France et de deux personnalités qualifiées disposant d'une forte expérience dans le secteur pourrait s'adjoindre le concours d'un journaliste spécialisé, d'un conseiller du commerce extérieur (section commerce), d'un architecte des Bâtiments de France et d'un parlementaire. Atout France pourrait avoir le rôle de rapporteur devant la Commission.

La première Commission d'attribution du label « Palaces » pourrait être composée comme suit :

- le sous-directeur du Tourisme au sein de la DGCIS ou son représentant ;
- le directeur d'Atout France ou son représentant ;
- deux personnalités qualifiées dans le domaine de l'hôtellerie de luxe, qui ne seraient pas dans une position susceptible de représenter un conflit d'intérêt, mais qui bénéficieraient d'une notoriété et d'une expérience incontestées dans la profession.
- un parlementaire dont les rapports et les travaux illustrent une action continue au service des métiers de l'artisanat d'art et du luxe.
- un architecte en chef des monuments historiques pour la protection et la mise en valeur patrimoniale des bâtiments.
- un professionnel spécialiste des métiers du luxe.



- un journaliste spécialisé dont les articles et les ouvrages témoignent d'une réelle connaissance des établissements concernés.
- un historien, ayant travaillé sur l'histoire des palaces et ayant rédigé des biographies sur les établissements et hôtels de luxe sur le territoire national.
- un conseiller du commerce extérieur.

Le volume de dossiers ne serait pas conséquent compte tenu du nombre potentiel d'éligibles : un maximum de 40 dossiers sur 3 ans (10 par an en vitesse de croisière).

La proposition de la Commission serait alors validée ou non par le Ministre qui prendrait éventuellement l'arrêté complémentaire au classement en 5 étoiles et portant la distinction « 5 étoiles Palace ».

La Commission aurait un véritable rôle dans la détermination d'une « jurisprudence » dans l'application des critères évoqués plus haut

○  
○ ○

En résumé, la procédure pourrait se dérouler en deux phases selon le tableau ci-dessous.

PHASES	OPERATIONS	DOCUMENTS
Validation du sur-classement et éligibilité au label 5 étoiles Plus	Candidature des établissements 5 étoiles pour le classement en Palaces	Demande de nouveau classement Pré-diagnostic
	Application du nouveau référentiel modifié par Atout France	Rapports
	Vérification de l'éligibilité des demandeurs après rapport et respect du nombre minimal et maximal de chambres	Reconnaissance de l'éligibilité à la nouvelle catégorie
Attribution du label 5 étoiles Palace	Dépôt des candidatures éligibles au sur-classement devant la Commission du label	Dossier de candidature
	Délibération de la Commission du label sur dossier	Décision de la commission consistant en une proposition d'attribution du label
	Décision finale du Ministre	Arrêté portant attribution du label Palace

## CONCLUSION : ALORS, QU'EST-CE QU'UN PALACE ?

Sans vouloir répondre à la place des professionnels qui vont retravailler le référentiel pour rendre éligible les établissements 5 étoiles au « Label Palaces », ni se substituer à la Commission du Label qui prendrait en compte l'ensemble des critères plus qualitatifs recensés dans cette étude, les auteurs du rapport ont dégagé des pistes à partir de leur expérience riche dans de prestigieux établissements.

### *1- Le sentiment de vivre un instant rare, unique*

Qu'est-ce qu'un Palace aujourd'hui, dans la première décennie du XXI<sup>e</sup> siècle ? Une réponse pourrait être : un endroit qui vous procure le sentiment de vivre un instant rare, unique.

Mais qu'est-ce qui procure un tel sentiment ? Un long regard sur la ville, une décoration griffée par un décorateur de renom, une piscine, un spa, un service impeccable, des antiquités et des œuvres d'art, la proximité avec les boutiques les plus tendances, des voisins de table les plus glamour ? Tout cela d'un seul coup ?

La France, grâce à quelques prestigieux établissements a l'heureux avantage de pouvoir offrir ce luxe dans un choix qu'il faut éclairer pour que les clients puissent les identifier rapidement et de manière certaine.

### *2- Un effet salle de bal*

Il y a dans les palaces, de par leur taille et leur histoire, un effet salle de bal. Les lustres y sont pour quelque chose, ainsi que les personnes chic qui s'y croisent dans le sillage d'un parfum ou d'une belle robe.

La perfection y est un instinct, les grands salons bruissant de conversations ou de musique vivante douce, une merveille, et la recherche de plaisir, une attention de tous les instants.

### *3- Le charme français offert au monde entier*

Les palaces français proposent leurs charmes au monde entier. Ce luxe est loin de la saveur amère des chambres standard d'une décoration trop policée ou d'un service à l'attention diluée.

Car ce qui est vrai pour le standard ne l'est jamais pour l'exceptionnel, en quoi les palaces excellent et trouvent leur raison d'être et d'être reconnus par une distinction particulière : le seul nom qui leur sied, PALACE... !

## LISTE DES ANNEXES

LISTE DES ANNEXES.....	25
Annexe 1 Lettre de mission du 29 juin 2010.....	26
Annexe 2 Les missionnaires.....	28
Annexe 3 Les principaux documents de référence.....	29
Annexe 4 Quelques exemples de classement hôtelier dans la catégorie palaces ou établissements de luxe .....	30
Annexe 5 Liste des cabinets de contrôle accrédités par le COFRAC pour les hôtels 5 étoiles .....	34
Annexe 6 Référentiel Atout France des 5 étoiles .....	36
Annexe 7 Etablissements classés 5 étoiles au 5 août 2010.....	47
Annexe 8 Bibliographie sommaire.....	69
Annexe 9 Principales recommandations .....	70

## Annexe 1 Lettre de mission du 29 juin 2010



LE SECRÉTAIRE D'ÉTAT CHARGE DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT,  
DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES, DU TOURISME,  
DES SERVICES ET DE LA CONSOMMATION

Paris, le 29 JUIN 2010

Messieurs,

Par la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, j'ai mis en place une réforme du classement hôtelier qui porte sur deux grands axes : la modernisation des normes de classement et la refonte de la procédure pour obtenir les nouvelles étoiles.

Le nouveau classement des hôtels qui s'échelonne désormais entre 1 et 5 étoiles vise à :

- améliorer la lisibilité et la qualité de l'offre hôtelière française ;
- harmoniser le positionnement des établissements haut de gamme avec les pratiques internationales, et notamment celles des destinations concurrentes de la France, en créant une catégorie 5 étoiles ;
- moderniser les infrastructures du secteur hôtelier ;
- renforcer plus globalement l'attractivité de la destination France.

La création de la 5<sup>ème</sup> étoile est l'une des nouveautés introduites par la réforme du classement hôtelier. Enjeu d'image, d'attractivité et de rayonnement, entraînant l'ensemble de l'offre, la création de la 5<sup>ème</sup> étoile constitue la figure de proue du meilleur de l'hôtellerie française.

Monsieur François DELAHAYE  
Directeur général  
Plaza Athénée  
25, avenue Montaigne  
75008 Paris

Monsieur Pierre FERCHAUD  
40 rue d'Artois  
75008 Paris

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

Cependant, parmi les hôtels classés 5\*, quelques établissements affichent une différence notable les distinguant nettement de l'ensemble. Je considère que l'écart existant entre la plupart des établissements classés 5\* et quelques hôtels d'exception, nécessite de créer une catégorie supplémentaire accessible aux seuls établissements déjà classés 5\*, à l'instar de ce qui existait auparavant avec la catégorie 4\* Luxe permettant de distinguer certains établissements parmi les 4\*.

Cette nouvelle catégorie s'inscrira dans le cadre législatif de l'article L. 311-6 du code du tourisme, qui prévoit que le Gouvernement peut créer par arrêté un label reconnaissant les caractéristiques exceptionnelles d'un hôtel tenant notamment à sa situation géographique, à son intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts.

Je vous demande donc de me proposer une grille de critères à réunir pour obtenir l'appellation permettant de distinguer les hôtels de catégorie supérieure, au sein des établissements ayant déjà répondu aux exigences du plus haut niveau de classement actuel.

Vous me proposerez également la dénomination qui vous semblera la mieux adaptée pour désigner cette nouvelle catégorie supérieure. De même, je souhaite que vous me transmettiez des propositions sur les modalités devant régir l'attribution de cette catégorie supérieure.

Je souhaite que vous me remettiez ce rapport pour le 10 septembre 2010. A cet effet, vous disposerez du soutien du Contrôle Général Economique et Financier (CGEFI).

Je vous prie d'agréer, Messieurs, l'assurance de ma considération distinguée.

*bien cordialement*

*H. Novelli*

Hervé NOVELLI

## ***Annexe 2 Les missionnaires***

**François Delahaye** mène depuis vingt ans un parcours brillant dans l'hôtellerie de luxe, qui l'a conduit en décembre 1999 au poste de Directeur Général de l'Hôtel Plaza Athénée à Paris. François Delahaye fait ses débuts en 1973 en tant que valet de pied au service du Duc de Westminster. Il a le goût des métiers hôteliers : il suit les cours de l'Ecole Supérieure d'Hôtellerie de Saint Cergue en Suisse et termine cette formation en 1976. Après une formation intégrée en management au sein du groupe SAVOY, il entre en 1978 dans le groupe SOFITEL ACCOR à Paris, à Marrakech, puis au Mali et à nouveau à Paris. En 1985, il est recruté par le groupe WARWICK et poursuit son ascension : Paris, New-York, Paris, jusqu'en 1989 où il occupe son premier poste de Directeur Général. Entre temps, il a obtenu le diplôme de management d'hôtellerie et de restauration du City Community College de New York. Son arrivée à l'Hôtel Le Parc (un hôtel du groupe Westin Demeure Hotels) en 1991 est une étape importante qui lui permettra de gérer avec succès la réouverture après rénovations et de travailler aux côtés du Chef Alain Ducasse. Nommé Directeur Général de l'Hôtel Plaza Athénée en décembre 1999, il gère la phase de post-rénovation et appelle Alain Ducasse à ses côtés, lequel transfère son restaurant au sein du Plaza Athénée en septembre 2000. A 52 ans, François Delahaye dirige aujourd'hui une équipe de 500 personnes avec une philosophie qui n'a pas changé depuis ses débuts : « un personnel heureux pour des clients heureux ». Aujourd'hui, Directeur des Opérations de la Dorchester Collection, il gère 7 hôtels de luxe : L'Hôtel Plaza Athénée et le Meurice à Paris, The Dorchester à Londres, The Beverly Hills and Bungalows à Los Angeles, l'Hôtel Principe di Savoia à Milan, le New York Palace à New York, l'Hotel Bel-Air à Los Angeles.

**Pierre Ferchaud**, président directeur général du Bristol à Paris, a quitté ses fonctions le 30 juin 2010 et a été remplacé par Didier Le Calvez ce 1er juillet 2010. Diplômé de l'Ecole Hôtelière de Strasbourg, Pierre Ferchaud évolue dans l'hôtellerie internationale depuis plus de 40 ans. Sous son égide, Le Bristol s'est hissé dans le peloton de tête des hôtels de luxe incontournables et a été élu « Meilleur hôtel du monde » en 2008 par le magazine « Institutional Investor ». Il a été l'artisan de l'extension du Bristol en septembre 2009 quand l'établissement s'est enrichi d'une nouvelle aile et d'un nouveau restaurant, "114 Faubourg". C'est également sous sa mandature qu'Eric Frechon, chef des cuisines du Bristol, a acquis en mars 2009 sa troisième étoile au Guide Michelin.

**Alain Simon**, contrôleur général au service du Contrôle Général économique et financier au Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat, a rempli de nombreuses missions de conseil, d'expertise et d'audit sur le secteur du commerce et de l'artisanat. Tout en assurant le contrôle financier d'établissements ressortissant de la mission Culture du Contrôle général économique et financier, il a apporté son concours et son appui aux deux professionnels missionnés par le Ministre chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation.

### ***Annexe 3 Les principaux documents de référence***

#### **3- Les principaux documents de référence :**

- Loi du 22 07 2009
- Arrêté classement hôtels 23 12 2009
- Décret 1650-23 12 2009
- Décret 1652-23 12 2009
- Rapport contrôle homologue hôtels
- Grille de contrôle homologuée hôtels
- Circulaire classement 29 12 2009
- Hôtels - Tableau de classement toutes catégories
- Modèle de pré diagnostic hôtels
- Référentiel accréditation Cofrac - INS REF 20
- Guide de contrôle du tableau de classement hôtelier

## ***Annexe 4 Quelques exemples de classement hôtelier dans la catégorie palaces ou établissements de luxe***

### **4- Quelques exemples de classement hôtelier dans la catégorie palaces ou établissements de grand luxe**

#### *1) Le Classement 2010 de Travel et Leisure*

En 2010, le prestigieux classement de Travel + Leisure, T&L 500, qui répertorie les meilleurs établissements hôteliers dans le monde ne répertorie que 13 hôtels en France.

#### **- 6 à Paris**

Le Plaza Athénée (note de 89.35 sur 100, meilleur établissement parisien, 3è en France)

Le Four Seasons George V (note de 88.26 sur 100)

Le Ritz (note de 88.11 sur 100)

Le Meurice (note de 85.62 sur 100)

Le Crillon (note de 84.29 sur 100)

Le Park Hyatt Paris Vendôme (note de 83.17 sur 100)

#### **- 7 en province**

Le Domaine des Hauts de Loire à Onzain (note de 91.79 sur 100, meilleur établissement français, meilleur d'Europe, 43è dans le monde en 2010, il était 10è en 2009)

Château Eza à Eze (note de 89.85 sur 100)

Château de la Chèvre d'or à Eze (note de 87.90 sur 100)

L'Oustau de Baumanière aux Baux de Provence (note de 86.43 sur 100 )

Hôtel le Cep à Beaune (note de 84.33 sur 100)

Le Château Les Crayères à Reims (note de 83.75 sur 100)

Hôtel Negresco à Nice (note de 82.47 sur 100).

Le classement 2009 répertoriait 11 établissement français dont 8 à Paris. Le Bristol et le Prince de Galle sont sortis du classement en 2010. Le classement 2008 répertoriait 24 établissements français, et celui de 2007 en listait 25.

#### *2) Une liste de palaces en France par zones géographiques (à partir d'une consultation de Google et Wikipedia)*

#### **Paris et Ile-de-France**

Les principaux palaces parisiens sont : Le Bristol, le Meurice, le Ritz, l'hôtel de Crillon, le George V, le Plaza Athénée et le Fouquet's. Certains considèrent que le Fouquet's, ouvert en 2006, n'a pas sa place parmi ces palaces, ce dernier n'appartenant pas à la même époque que les autres. Les autres, sont de grands hôtels (4 étoiles ou 4 étoiles luxe) mais pas des palaces.

Ville	Nom	Nombre de chambres	Date d'ouverture	Exploitant
Aéroport Charles de Gaulle	Pullman	350	0	Accor
Aéroport Charles de Gaulle	Sheraton	240	0	Starwood
Enghien	Grand Hôtel du Lac	134	0	Groupe Lucien Barrière
Disneyland Paris	Disneyland Hotel	514	1992	Euro Disney Associés SAS



Paris	Hotel Ambassador	0	0	0
Paris	Hôtel Bristol	195	1925	Oetker
Paris	Hôtel California	174	0	0
Paris	Claridge	0	1912	0
Paris	Hôtel Concorde La Fayette	0	0	Groupe Concorde
Paris	Hôtel Concorde Saint Lazare	0	0	Groupe Concorde
Paris	Hôtel Costes	0	0	0
Paris	Hôtel de Crillon	163	1909	Groupe Concorde - The Leadings Hotels of the world
Paris	Hôtel Edouard VII	0	0	0
Paris	Hôtel Fouquet's Barrière	107	2006	Groupe Lucien Barrière
Paris	Hôtel George-V	245	1928	0
Paris	Intercontinental Grand Hôtel	0	1867	0
Paris	Hôtel Lancaster	0	0	0
Paris	Hôtel Le Lotti	0	0	0
Paris	Hôtel du Louvre	177	1855	Groupe Concorde
Paris	Hôtel Lutetia	231	1910	Groupe Concorde
Paris	Hôtel Marriott Champs Elysées	192	0	0
Paris	Hôtel Meurice	160	1835	Dorchester Collection
Paris	Millenium Opéra	0	0	0
Paris	Hôtel Napoléon	0	0	0
Paris	Plaza Athénée	191	1911	Dorchester Collection
Paris	Park Hyatt	0	0	0
Paris	Hôtel Prince de Galles	171	1928	Starwood
Paris	Hotel Raphael	0	1907	0
Paris	Hôtel Regina	0	0	0
Paris	Hôtel Ritz	159	1898	Leading Hotels of the World
Paris	Hôtel Royal Monceau	219	1911	0
Paris	Hôtel Saint-James	0	0	0
Paris	Hôtel Scribe	213	1861	Accor
Paris	Hôtel Vendôme	0	0	0
Paris	Hôtel Westin	0	1878	Starwood
Versailles	Hôtel Trianon Palace	192	1910	0

### Côte D'Azur

Ville	Nom	Nombre de chambres	Date d'ouverture	Exploitant
Antibes	Eden Roc	0	0	0
Beaulieu-sur-Mer	La Réserve	39	1880	Groupe Delion
Beaulieu-sur-Mer	Hôtel Métropole	0	0	0
Cannes	Carlton Intercontinental	338	1911	0
Cannes	Le Gray d'Albion	200	0	Groupe Lucien Barrière

Cannes	Majestic Barrière	305	1926	Groupe Lucien Barrière
Cannes	Hôtel Martinez	412	1929	Groupe Concorde
Cannes	Noga Hilton	234	0	0
Nice	Hotel Negresco	121	1913	Jeanne Augier
Nice	Palais de la Méditerranée	188	1929 puis 2004	Concorde Hotels & Resorts
Roquebrune-Cap-Martin	Monte Carlo Beach Hotel	0	0	0
Saint-Jean-Cap-Ferrat	Grand Hôtel du Cap Ferrat	53	1908	0
Saint-Jean-Cap-Ferrat	Royal Riviera	0	0	0
Saint-Tropez	Hôtel Byblos	51	0	0
Sainte-Maxime	Hôtel Beauvallon	0	0	0
Sainte-Maxime	Golf Plaza	0	0	0
Vence	Château Domaine Saint-Martin	0	0	0

### Rhône-Alpes

Ville	Nom	Nombre de chambres	Date d'ouverture	Exploitant
Lyon	Grand Hôtel	140	1864	Boscolo Hotels
Lyon	Le Royal Hôtel	80	1893	Accor et Paul Bocuse
Lyon	Sofitel Lyon	164	1969	Sofitel (Accor)
Lyon	Radisson SAS Hotel	238	1977	Radisson Hotels & Resorts
Lyon	La Reine Astrid All Suites	88	1996	Warwick International Hotels
Annecy	L'Impérial Palace	99	1913	Steigenberger Hotels
Évian-les-Bains	Hôtel Royal	153	1909	Evian Royal Resort

### Nord - Normandie

Ville	Nom	Nombre de chambres	Date d'ouverture	Exploitant
Cabourg	Grand Hotel	70	1907	Accor
Deauville	Golf Barrière	0	0	Groupe Lucien Barrière
Deauville	Normandy Barrière	0	1912	Groupe Lucien Barrière
Deauville	Royal Barrière	0	0	Groupe Lucien Barrière
Lille	Carlton	0	1913	0
Le Touquet	Hôtel Westminster	0	0	0

### Ouest

Ville	Nom	Nombre de chambres	Date d'ouverture	Exploitant
La Baule-Escoublac	L'Hermitage	207	1920	Groupe Lucien Barrière
La Baule-Escoublac	Le Royal	91	1902	Groupe Lucien Barrière
Biarritz	Hôtel du Palais	154	1893	SEM
Biarritz	Radisson Blu Hôtel	150	0	Radisson Blu
Bordeaux	The Regent Bordeaux	150	2008	The Regent Radisson Blu
Saint-Émilion	Hostellerie de Plaisance	21	0	0
Sarlat	Clos La Boetie	11	2006	0

*3) Le classement Michelin 2009 des 5 Maisons Rouges correspondant à des établissements  
« Grand Luxe et Tradition »*

L'Eden Roc Cap à Antibes  
L'Hermitage Barrière  
La Réserve à Beaulieu  
L'Hôtel du Palais à Biarritz  
Le Carlton Intercontinental à Cannes  
Le Majestic Barrière à Cannes  
Le Martinez à Cannes  
Les Airelles à Courchevel  
Le Normandy Barrière à Deauville  
Le Royal Barrière à Deauville  
Le Royal à Evian les Bains  
L'Hôtel de Paris à Monte Carlo  
Le Négresco à Nice  
Le Meurice à Paris  
Le Ritz à Paris  
Le Bristol à Paris  
Le Crillon à Paris  
Le Four Seasons Georges V à Paris  
Le Plaza Athénée à Paris  
L'Intercontinental Le Grand à Paris  
Le Raphaël à Paris  
Le Grand Hôtel à St Jean Cap Ferrat  
Le Byblos à St Tropez  
Le Château La Meyssardière à St Tropez  
Le Four Seasons à Tourettes sur Loup

Ce sont 25 établissements, dont 8 à Paris, qui sont distingués comme particulièrement agréables, pour le caractère de l'édifice, l'originalité du décor, le site, l'accueil et les services proposés.

## ***Annexe 5 Liste des cabinets de contrôle accrédités par le COFRAC pour les hôtels 5 étoiles***

Les cabinets de contrôle accrédités par le Comité français d'accréditation (COFRAC) pour l'agrément des hôtels 4 et 5 étoiles sont les suivants selon la liste à jour au 1<sup>er</sup> Juillet 2010.

**01 CONTROLE** - dossier n°3-049 2 allée Nicéphore Niepce 93360 NEUILLY PLAISANCE Tél : 0820 820 177  
Web: <http://www.01controle.fr/> - Email: [info@01controle.fr](mailto:info@01controle.fr)

**AFNOR CERTIFICATION** - dossier n°3-0738 11 rue Francis de Pressensé 93571 LA PLAINE SAINT DENIS  
CEDEX Tél. : 01 41 62 60 22 - Fax : 01 49 17 90 00  
Web: <http://www.afnor.org/> - Email: [certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org)

**AGENCE CLAVIS** - dossier n°3-0711 26-28 rue de Londres 75009 PARIS Tél : 06 26 19 62 41 Web:  
<http://www.clavis-france.com/> Email: [jeanlac@numericable.fr](mailto:jeanlac@numericable.fr)

**APAVE Parisienne** - dossier n°3-007 13/17 rue Salneuve 75854 PARIS Cedex 17 Tél : Tél : 01.40.54.59.42 Fax :  
01.40.54.59.25 Web: <http://www.apave.com> Email: [virginie.foutrier@apave.com](mailto:virginie.foutrier@apave.com)

**BUREAU ALPES CONTROLES S.A.** - dossier n°3-019 3 impasse des Prairies - PAE Les Glaisins - 74940  
ANNECY LE VIEUX Tél : 04 50 64 06 75 - Fax : 04 50 64 06 02 web:<http://www.alpes-controles.fr> -  
Email: [bac.nice@alpes-controles.fr](mailto:bac.nice@alpes-controles.fr)

**BUREAU VERITAS** - Zone FRANCE - dossier n°3-004 67/71 Boulevard du Château - 92571 NEUILLY SUR  
SEINE CEDEX Tél : 01 55 24 70 00 - Fax : 01 55 24 70 01 web:<http://www.bureauveritas.fr> -  
Email: [alain.thibault@fr.bureauveritas.com](mailto:alain.thibault@fr.bureauveritas.com)

**CERES CONTROL France**- dossier n°3-0515 34, rue de l'Etrier B.P 10 73291 LA MOTTE SERVOLEX CEDEX  
Tél : 04 79 65 96 47 Web : <http://www.cerescontrol.fr/> Email : [ceres@cerescontrol.fr](mailto:ceres@cerescontrol.fr)

**CERTIFICATION CLASSEMENT HOTELS** - dossier n°3-0715 10, rue du Colisée 75008 PARIS Tél : 01 42 00  
99 98 Web : [www.certificationhotel.fr](http://www.certificationhotel.fr) Email : [cch75@orange.fr](mailto:cch75@orange.fr)

**CETE APAVE Sudeurope** - dossier n°3-134 8, rue Jean-Jacques Vernazza ZAC Saumaty - BP 193 13222  
MARSEILLE Cedex 16 Tél : 04 92 29 35 99 Web: <http://www.apave.com> Email: [classement-hotel@apave.com](mailto:classement-hotel@apave.com)

**CONTROL UNION INSPECTIONS France** - dossier n°3-0533 8, boulevard Ferdinand de Lesseps BP 4077  
76022 ROUEN Cedex 3 Tél : 02 32 10 21 00 Web: [www.control-class-hotel.fr](http://www.control-class-hotel.fr) - Email:  
[classhotels@controlunion.com](mailto:classhotels@controlunion.com)

**DEKRA Inspection** - dossier n°3-105 Parc d'Activité Sud Orange 19, Rue Stuart Mill BP 308- 87008 LIMOGES  
CEDEX Tél : 05.55.58.44.45 Fax : 05.55.06.12.80 web:<http://www.norisko.com>

**INSPECTION CLASSEMENT HOTEL** - dossier n°3-0705 2 Itholako Bidea - 64500 CIBOURE Tél : 06 84 84  
22 45 ou 06 78 23 71 58 - Fax :05 59 24 51 38 web:<http://www.inspectionclassementhotel.com> Email:  
[i.c.h@inspectionclassementhotel.com](mailto:i.c.h@inspectionclassementhotel.com)

**MASTERS CONSULTANTS** - dossier n°3-0724 40.42 rue Barbès 92542 MONTRouGE Cedex Tél : 01 46 56 40  
56 Web: <http://www.inspections-hotelières.com> - Email: [info@inspections-hotelières.com](mailto:info@inspections-hotelières.com)

**MKG Qualiting** - dossier n°3-0706 50 rue Dombasle - 75015 PARIS Tél : 01 56 56 87 87 - Fax : 01 56 56 87 88  
Web:<http://www.mkg-qualiting.com> - Email: [v.husser@mkg-qualiting.com](mailto:v.husser@mkg-qualiting.com)

**ORGANISME D'INSPECTION PEREME** - dossier n°3-0708 10, rue Henry de Bournazel 06300 NICE Tél : 06  
62 54 19 46 Web: <http://www.pereme.fr/> Email: [c.pereme@orange.fr](mailto:c.pereme@orange.fr)

**QUALITE HTC3 HOTELLERIE TOURISME CONTROLE** - dossier n°3-0698 Parc d'activités ERAIKI 54,  
avenue de la Basse Navare 64990 SAINT PIERRE D'IRUBE Tél : 05 59 55 58 23 Email: [htcqualite@orange.fr](mailto:htcqualite@orange.fr)

**SGS ICS** - dossier n°3-0545 191 Avenue Aristide Briand - 94237 CACHAN CEDEX Tél : 01 41 24 83 02 - Fax : 01 41 24 84 52 Web: <http://www.fr.sgs.com/fr/classification-hoteliere> Email: [fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com)

**SOCOTEC** - dossier n°3-0015 Les Quadrants- 3 avenue du Centre GUYANCOURT- 78182 SAINT QUENTIN EN YVELINES Tel: 01 30 12 80 00 - Fax :01 30 12 82 61 Web: <http://www.socotec.fr> Email: [gpi@socotec.fr](mailto:gpi@socotec.fr)

**SPHINX MARKETING CONSEIL**- dossier n°3-0692 85 rue Jean de la Fontaine - 78000 VERSAILLES Tel: 01 39 50 30 22- Fax: 01 39 50 40 78 Web: <http://www.sphinx-marketing-conseil.com> Email: [contact@classement-hotellerie.fr](mailto:contact@classement-hotellerie.fr)

**TOLITA** - dossier n°3-0723 Devant Balmette 74290 TALLOIRES Tél : 06 19 20 70 80 Email: [tolita@wanadoo.fr](mailto:tolita@wanadoo.fr)

**TOPCERT** - dossier n°3-0712 14 rue de Caen 14700 FALAISE Tél : 02 31 20 50 37 – Fax : 09 71 70 10 20 Web: <http://www.topcert.fr/> Email: [contact@topcert.fr](mailto:contact@topcert.fr)

## Annexe 6 Référentiel Atout France des 5 étoiles



Tableau de classement des hôtels – 5\*  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

CRITERES DE CLASSEMENT (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Statut du critère	Points	Précisions
<b>Extérieurs de l'hôtel</b>				
1	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	X	3	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.
2	Existence d'une enseigne en bon état.	X	2	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne.
3	Les extérieurs doivent être propres et en bon état	X	5	Ce critère est réputé acquis si l'hôtel ne dispose pas d'extérieurs.
4	Facades propres et en bon état	X	5	
5	Parc ou jardin (au minimum 200 m2)	O	5	
6	Bon état et propriété des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse	X	3	
7	Existence d'un éclairage approprié et en bon état	O	3	
8	Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement	O	5	
<b>Hall de réception et salon</b>				
<b>Hall de réception</b>				
9	Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	X	2	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
10	Les conditions d'accès aux services supplémentaires offerts par l'établissement sont portées à la connaissance du client de manière écrite	O	5	
11	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées	X	2	
12	Chauffage dans le hall	X	2	Ce critère est réputé acquis si l'absence de système de chauffage est justifiée par le climat
13	Climatisation dans le hall	O	3	
<b>Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil</b>		90 m2 minimum		
14	Surface minimale respectée	X	2	Si l'hôtel compte moins de 15 chambres les surfaces cumulées pourront être minorées de 20% au maximum
15	Surface totale majorée	O	5	Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface supplémentaire, plafonnée à 5 points
<b>Salon</b>				
16	Existence d'un espace salon	X	5	
17	Climatisation dans les salons	O	3	
18	Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état	X	3	
<b>Réception et Accueil</b>				
19	Existence d'un coffre fort à disposition du client dans l'hôtel	X	2	
20	Mise à disposition de chariots à bagages	X	2	
21	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, mallettes à langer	X	3	



(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)
   
 Tableau de classement des hôtels – 5\*

Salle de petit déjeuner				
22	Climatisation dans la salle petit déjeuner		O	3
Restaurant				
23	Climatisation dans le restaurant		X	3
24	Les horaires de tous les services sont affichés		X	1
Bar/Salon				
25	Distributeurs automatiques avec boissons froides et boissons chaudes Sa mise en place devient obligatoire lorsqu'un service boisson n'est pas assuré (bar, minibar)		O	1
Sanitaires communs				
26	Sanitaire commun mixte homme - femme		X	1
Équipement électrique des locaux communs :				
27	Éclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs		X	1
Téléphonie et communication				
28	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception		X	1
29	Accès Internet dans les parties communes		X	3
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		X	5
Surfaces (en m <sup>2</sup> )				
31	Surface minimale pour chambre 1 personne hors sanitaires			
32	Surface minimale pour chambre 2 personnes hors sanitaires			
33	Surface minimale pour chambre 3 personnes hors sanitaires			
34	Surface minimale pour chambre 4 personnes hors sanitaires			
35	Surface minimale des sanitaires			
36	Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris		20,0	
37	Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris		24,0	
38	Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris		26,0	
39	Surface minimale de la chambre 4 personnes sanitaires compris		30,0	
40	Surface totale globalisée minimum de la chambre conforme		X	5
41	Surface totale de chambre majorée		O	5
42	Terrasse privée de l'établissement (50 m <sup>2</sup> minimum)		O	4
43	Chambres avec terrasse privée (6 m <sup>2</sup> minimum) dans au minimum 25% des chambres		O	4
44	Chambres avec balcon ou loggia (2 m <sup>2</sup> minimum) dans au minimum 25% des chambres		O	2

Une tolérance de - 10% est accordée sur la surface minimale de la chambre sanitaires compris pour un maximum de 20% des chambres  
 Le seuil d'équipement des salles de bain est fixé à 75 % en 2\* et à 100 % à partir du 3\*.

Pour les catégories 1\* et 2\* : chambre seule sans salle de bains ou chambre avec salle de bains si existant  
 Pour les catégories 3\*, 4\* et 5\* : chambre avec salle de bains

Bonification de 1 point par tranche de 10 % de surface de chambre hors sanitaires ou de chambre sanitaires compris supplémentaire dans au moins 50% des chambres, plafonnée à 5 points.

Bonification de 1 point par tranche de 25% supplémentaire.

Tableau de classement des hôtels - 5<sup>e</sup>  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

Equipements et mobiliers (dont électriques)					
Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans au moins 50% des chambres en catégories 1 et 2 étoiles et dans 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles		X	1		
Les chambres sont équipées d'une télévision couleur avec télécommande dans 100% des chambres		NA	2		
47	Existence d'une salle équipée d'une télévision couleur	O	1	Obligatoire si toutes les chambres ne sont pas équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles) Optionnel si toutes les chambres sont équipées (valable pour les catégories 1 et 2 étoiles) Ce critère est considéré acquis si 100% des chambres sont équipées.	
48	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision	O	2		
49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X	2	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet	
50	Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision	X	2		
51	Radio dans toutes les chambres	X	2	Radio sur télévision acceptée	
52	Lecteur de DVD dans un minimum de 10% des chambres	O	1		
53	Jeux vidéo dans un minimum de 10% des chambres	O	1		
<b>Lit</b>					
Respect des dimensions minimales suivantes des lits dans 100 % de l'inventaire :					
54	Dimension minimale du lit simple soit 0,90 x 1,90	NA	1		
55	Dimension minimale du lit double soit 1,40 x 1,90				
56	Dimension minimale des lits Twin soit 2x 0,80x 1,90				
Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum :					
57	Equipement de Lit simple d'au moins 1,20 X 2,00	X	3		
58	Equipement de Lit double d'au moins 1,60 X 2,00				
59	Equipement de Lit Twin d'au moins 2x 0,90x 2,00				
60	Lit supplémentaire pour bébé	X	3	Sur demande lors de la réservation	
61	Oreiller supplémentaire	X	2	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles	
62	Oreiller supplémentaire à disposition	NA	1		
63	Couverture supplémentaire	X	2	Sur demande dans les catégories en 1 et 2 étoiles A disposition dans 100 % des chambres à partir de la catégorie 3 étoiles Le critère est réputé comme acquis si l'équipement est constitué d'une couette	
64	Couverture supplémentaire à disposition	NA	2		
65	Le linge de lit est propre et en bon état	X	5		
66	La literie est propre et en bon état	X	5		
<b>Linge de toilette</b>					
67	Présence de linge de toilette en quantité suffisante	X	1		
68	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire	X	2		
69	Peignoir	X	2		



(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



Équipement électrique de la chambre			
86	Eclairage général de la chambre en bon état	X	1
87	Point lumineux sur bureau ou table	X	2
88	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant	X	2
89	Liseuse en tête de lit	O	2
90	Prise de courant libre dans la chambre	X	1
91	Prise de courant libre supplémentaire près du lit	O	2
92	Prise de courant libre supplémentaire près de la table ou du bureau	O	2
93	Lampe ou lampadaire supplémentaire	O	2
94	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)	X	2
95	L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état	X	3
96	Variateur permettant de moduler l'ambiance lumineuse	O	2
Équipement mobilier de la chambre			
97	Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité	X	1
98	Penderie fermée équipée de cintres de qualité	X	2
99	Rangement étagé à plat pour le linge	X	2
100	Présence d'une tablette de chevet	X	1
101	Présence d'une assise minimum par chambre et de deux assises par chambre double à partir de la catégorie 3 étoiles	X	2
102	Présence d'assises supplémentaires 1 assise par occupant possible de la chambre et comportant au minimum : - 1 chaise et 1 fauteuil ou banquette en catégorie 3 étoiles - 1 chaise et 2 fauteuils en catégorie 4 étoiles - 2 chaises et 2 fauteuils en catégorie 5 étoiles	O	2
103	Table	X	2
104	Table ou desserte supplémentaire	X	2
105	Porte-bagages	X	2
106	Miroir	X	1
107	Miroir en pied de la catégorie 2 étoiles	X	2
108	Minibar	X	1
109	Corbeille	X	1
110	Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état	X	5
Téléphonie et communication			
111	Téléphone dans la chambre avec accès extérieur	X	1
112	Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée "	X	3

Tableau de classement des hôtels – 5\*  
 (Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

92	Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WIFI	X	1	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
93	Accès internet dans 25% des chambres au minimum	NA	2	
94	Accès internet dans toutes les chambres	X	5	Dans les catégories 4 et 5 étoiles : si la technique le permet
<b>Equipements sécurité des clients</b>				
95	Coffre fort dans la chambre	X	2	
96	Judas	O	1	
97	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre	X	2	
<b>Equipements pour le confort des clients</b>				
98	Dispositif de réveil	X	2	Indépendant ou service
99	Chauffage	X	2	Sauf exception justifiée par le climat
100	Climatisation	X	3	Dans les catégories 4 et 5* : avec possibilité de réglage individuel et sauf exception justifiée par le climat
101	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre	X	4	
102	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	X	5	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels.
<b>Equipements complémentaires</b>				
103	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande	X	2	
104	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande	X	3	
105	Valet	O	2	
106	Equipement de repassage individuel	O	2	
107	Nécessaire correspondance	X	1	
108	Nécessaire à chaussures	X	1	
109	Nécessaire à couture	X	1	
110	Suites ou appartements comprenant une ou deux chambres pouvant être transformées en salons dans 10 % des chambres au minimum	O	5	
111	Existence d'une entrée dans 50% des chambres au minimum	O	2	
112	Bloc kitchenette disposant d'une ventilation spécifique obligatoire	O	0	Tolérance pour permettre un classement hôtel
<b>Sanitaires privés</b>				
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	X	1	
113	Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 75% des chambres dans la catégorie 2 étoiles et 100% des chambres dans les catégories 3, 4 et 5 étoiles	X	5	
114	Salles de bain ou de douche particulières équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 50% des chambres pour la catégorie 1 étoile.	NA	5	
115	Salles particulières de bain ou de douche équipées de douche ou baignoire, WC et lavabo dans 100% des chambres pour les catégories 1 et 2 étoiles.	NA	5	

**Tableau de classement des hôtels – 5\***  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

Toilettes séparées de la salle de bains					
116	WC indépendants de la salle de bains dans 50% des chambres	O	2		L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé. L'option est acquise si 100 % de WC sont indépendants et fermés
117	WC indépendants de la salle de bains dans 100% des chambres	O	3		L'option n'est pas applicable dans le cas d'une salle de bains ouverte sur la chambre car le WC doit être indépendant et fermé. Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Douches et baignoires séparées</b>					
118	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 50% des chambres. Si la chambre est équipée seulement d'une baignoire, elle doit être alors équipée d'un dispositif de douche	O	3		
119	Existence d'une douche et d'une baignoire séparées dans 100% des chambres.	O	5		Les points se cumulent avec la ligne précédente
<b>Equipement des salles de bains</b>					
120	2 points lumineux dont 1 sur lavabo	X	2		
121	1 prise de courant rasoir	X	1		
122	Sèche-cheveux	X	2		
123	Téléphone dans la salle de bain	X	2		
124	Bidet dans 25% des chambres au minimum.	O	2		
125	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	X	1		Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jalable, un produit pour rasage, une protection féminine
126	Produits d'accueil (savon, gel, shampoing...)	X	1		
<b>Salles de bains ou de douches communes</b>					
127	Minimum d'une salle de bain ou de douche équipée de douche ou baignoire, WC et lavabo pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles* ne disposant pas de salles de bain ou de douche particulières dans les chambres, avec au minimum une salle par étage	NA	3		
<b>WC communs</b>					
128	Minimum d'un WC commun pour 8 chambres en catégorie 1 étoile et pour 4 chambres en catégorie 2 étoiles* ne disposant pas de WC, avec 1 au minimum par étage	NA	3		Le critère est réputé acquis si toutes les chambres sont équipées de WC.
<b>Equipement électrique des salles de bain communes</b>					
129	1 éclairage central	X	1		
130	1 prise de courant rasoir	X	1		
<b>Equipements spécifiques</b>					
<b>Locaux et équipements spécifiques</b>					
131	Mise à disposition d'une lingerie réservée aux clients (lave-linge et sèche-linge)	O	2		
132	Mise à disposition du matériel de repassage (fer + table à repasser)	O	2		
133	Local de repassage à disposition des clients	O	2		
134	Machine à coudre les chaussures	O	2		

Tableau de classement des hôtels – 5\*  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

Parkings et garages					
135	Existence d'un parking privatif		0	3	
136	Existence d'un garage privatif		0	5	
137	Existence d'un parking à vélos		0	2	
Services annexes					
138	Navette privée d'accès à l'hôtel		0	3	
139	Journaux dans les parties communes		X	2	
Jeux de plein air					
140	Tennis		0	5	
141	Mini golf		0	4	
142	Espace de jeux pour enfants comportant au moins deux agrès		0	4	
Equipement intérieur de divertissement					
143	Salle de jeux de société intérieure		0	3	
144	Espace de jeux pour enfants comportant un choix de jeux pour tous âges jusqu'à 12 ans		0	3	
145	Présence d'un billard		0	3	
Autres équipements					
146	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état		0	3	Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires.
147	Existence d'un spa propre et en bon état		0	4	
148	Existence d'une piscine extérieure propre et en bon état		0	4	
149	Existence d'une piscine intérieure propre et en bon état		0	4	
150	Existence d'un business corner propre et en bon état		0	3	
151	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état		0	4	
152	Existence d'une plage privée, propre		0	5	
153	Existence d'un local pour vélos, propre et en bon état		0	3	
154	Existence d'un local pour skis, propre et en bon état		0	3	
Ascenseurs					
155	5 niveaux (4 étages) ou plus		NA	5	
156	4 niveaux (3 étages)		NA	5	
157	3 niveaux (2 étages)		NA	5	
158	2 niveaux (1 étage)		X	5	
159	Monte-charge ou 2ème ascenseur		X	5	



**Tableau de classement des hôtels – 5\***  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



Qualité et fiabilité de l'information client			
160	Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande	X	1
161	Existence et utilisation d'un support d'information commerciale au choix	X	2
162	Support d'information commerciale dans une langue étrangère	X	1
163	Support d'information commerciale dans deux langues étrangères dont l'anglais	X	2
164	Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais	X	2
165	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement	X	5
166	Existence d'un site internet en 2 langues	X	2
Traitement de la réservation			
167	Réponse dans un délai de 5 semaines pendant les heures d'ouverture de l'accueil	O	1
168	Existence d'un répondeur qui laisse la possibilité de laisser un message ou d'entendre un message qui présente les heures d'ouverture de la réception et les autres informations utiles	O	1
169	Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée	O	2
170	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception	X	2
171	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale	O	3
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	O	3
Réception et Accueil			
Présence minimale pour l'accueil			
		12h/jour < 30 chambres 24 h / 24 à partir de 30 chambres	
173	Respect de la présence minimale pour l'accueil	X	2
174	Présence à l'accueil 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7	O	5
Compétences et services en réception			
175	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée	X	1
176	Le client est informé pour son installation par des indications claires	X	2
177	Le client est accompagné dans son installation	X	5
178	Service rendu 24h/24	O	3
179	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours	X	4
180	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client	X	2

**Tableau de classement des hôtels – 5\***  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

191	Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé	X	2	
192	Un service de conciergerie est proposé	O	5	
193	Prise en charge des bagages sur demande du client	X	2	
194	Bagagerie	X	2	
195	Un service de voluier est proposé	X	5	Ce service est obligatoire en catégorie 5 étoiles* si l'hôtel ne dispose pas de garage ou de parking privatif
196	Paiement possible par carte de crédit	X	2	
197	Possibilité d'effectuer un change de devises	O	3	
198	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	X	3	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 25)
199	Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet	O	3	
200	Mise à disposition d'un service de fax à la réception	X	2	
201	Mise à disposition d'un questionnaire de satisfaction pour les clients	O	3	
202	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement	X	5	
203	Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)	X	2	
204	Personnel pratiquant une langue officielle européenne en plus du français	X	2	
205	Personnel pratiquant deux langues étrangères dont l'anglais	X	3	Les points se cumulent avec la ligne précédente
206	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais	O	5	Les points se cumulent avec la ligne précédente
207	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	X	3	
208	Prise en charge du nettoyage des vêtements	O	3	
<b>Chambres, salles de bains et sanitaires</b>				
209	Service "couverture"	X	2	Obligatoire sur demande en catégorie 5 étoiles
210	Service de réveil	X	3	Personnalisé à partir de la catégorie 5 étoiles
211	Service chaussures sur demande	O	4	
<b>Service de restauration, petit déjeuner, boissons</b>				
<b>Service petit déjeuner</b>				
212	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel	X	3	Le room service est obligatoire en absence de salle de petit déjeuner
<b>Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner</b>				
213	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	O	4	Détail des gammes :
214	Petit déjeuner en buffet ou à la carte dépassant le seuil de la gamme de produits	O	5	boissons chaudes, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales,
215	Petit-déjeuner servi en terrasse	O	2	fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés
216	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres	X	4	

Tableau de classement des hôtels – 5\*  
 (Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)

Déjeuner					
207	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 5 jours sur 7		O	3	
208	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7		O	2	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Dîner					
209	Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours sur 7		X	3	
210	Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7		O	2	Les points se cumulent avec la ligne précédente
Restauration d'appoint					
211	Possibilité de plateau repas ou "en-Cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant		X	2	
212	Room Service 19 heures sur 24		X	3	Obligatoire en catégorie 5 étoiles* si l'hôtel compte moins de 50 chambres
213	Room Service 24 heures sur 24		X	2	Obligatoire en catégorie 5 étoiles* à partir de 50 chambres dans l'hôtel
Service boissons					
214	Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil.		X	2	
215	Service de boissons de toutes catégories		X	3	Obligatoire en catégorie 5 étoiles* sous réserve de la législation régissant les licences IV
Services annexes					
216	Soins esthétiques		O	3	
217	Coiffeur		O	3	
218	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme		O	3	
219	Possibilité de massages détente		O	3	
220	Service de réservation d'activités extérieures		O	2	
221	Service de garderie pour enfants		O	5	
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite					
222	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)		X	2	
223	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap		X	3	
224	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap		O	5	
225	Mise à disposition d'une boucle magnétique portative		O	2	
226	Mise à disposition d'un fauteuil roulant		O	2	
227	Cartes des avec repères tactiles		O	2	
228	Mise à disposition de télécommandes de télévision à grosses touches et de couleurs contrastées		O	1	
229	Mise à disposition d'un téléphone à grosses touches		O	1	
230	Mise à disposition de réveils lumineux ou vibreurs		O	1	
231	Installation de mains courantes dans tous les couloirs		O	1	Sauf risque d'entraver le bon fonctionnement des portes



Tableau de classement des hôtels – 5<sup>a</sup>  
(Source : Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme)



Environnement et Développement Durable			
232	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie	X	2
233	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau	X	2
234	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets	X	2
235	Information des clients sur les actions de l'établissement en matière de développement durable	O	3
236	Information des clients sur les actions qu'ils peuvent réaliser lors de leur séjour en matière de développement durable	O	3
237	Formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets	O	3
238	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'énergie	O	2
239	Coupe circuit général dans chacune des chambres	O	2
240	Chambres équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	2
241	Parties communes ouvertes au public équipées à 100% d'ampoules basse consommation	O	3
242	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de réduction de consommation d'eau	O	2
243	Mise en oeuvre d'au moins une mesure de gestion des déchets	O	2
244	Utilisation de produits d'entretien et consommables respectueux de l'environnement	O	3
245	Présence de produits d'accueil de salle de bains écologiques	O	3
246	Utilisation régulière d'au moins deux produits issus de la production régionale ou du commerce équitable ou de l'agriculture biologique	O	3
Critères obligatoires			
Critères " à la carte "		X	
Critères " non applicable "		O	
		NA	

## ***Annexe 7 Etablissements classés 5 étoiles au 5 août 2010***

### **CHATEAU DE BRINDOS**

Classement attribué le 23/09/2009

1, Allée du Château - 64600 ANGLET

Tél. : 0559238980 - Fax : 0559238981 - Courriel : [contact@chateaudebrindos.com](mailto:contact@chateaudebrindos.com)

Site internet : <http://www.chateaudebrindos.com>

Types de chambre : suite junior, Suite Venise, Suite Kala, Suite Monastir, chambre de luxe

### **Hôtel DU CAP EDEN-ROC**

Classement attribué le 30/09/2009

Boulevard JF Kennedy - 06601 ANTIBES

Tél. : 0493613901 - Fax : 0493677604 - Courriel : [reservation@hdcer.com](mailto:reservation@hdcer.com)

Site internet : <http://www.hotel-du-cap-eden-roc.com>

Types de chambre : single, double

### **HOTEL D EUROPE**

Classement attribué le 08/12/2009

14, place Crillon - 84000 AVIGNON

Tél. : 0490147676 - Fax : 0490147671 - Courriel : [reservations@heurope.com](mailto:reservations@heurope.com)

Site internet : <http://www.heurope.com>

Types de chambre : suite junior, chambre supérieure, Suites avec vue sur le Palais des Papes, chambre classique, chambre de luxe

### **Hôtel K**

Classement attribué le 06/10/2009

5, Untermuhlthal - 57230 BAERENTHAL

Tél. : 0387270560 - Fax : 0387068865 - Courriel : [hotelk@orange.fr](mailto:hotelk@orange.fr)

Site internet : <http://www.arnsbourg.com/>

Types de chambre : Single, double

**Hôtel DU PALAIS**

Classement attribué le 23/09/2009

1, Avenue de l'Impératrice - 64200 BIARRITZ

Tél. : 0559416400 - Fax : 0559416799 - Courriel : [manager@hotel-du-palais.com](mailto:manager@hotel-du-palais.com)

Site internet : <http://www.hotel-du-palais.com>

Types de chambre : Single, double

**SOFITEL BIARRITZ LE MIRAMAR THALASSA**

Classement attribué le 23/09/2009

13, rue Louison Bobet - 64200 BIARRITZ

Tél. : 0559413000 - Fax : 0559247720 - Courriel : [contact@accor.com](mailto:contact@accor.com)

Site internet : <http://www.accorhotels.com>

Types de chambre : Single, double

**Hôtel BURDIGALA**

Classement attribué le 12/06/2009

115, rue Georges Bonnac - 33000 Bordeaux

Tél. : 0556201616 - Fax : 0556931506 - Courriel : [burdigala@burdigala.com](mailto:burdigala@burdigala.com)

Site internet : <http://www.burdigala.com>

Types de chambre : single, double

**HOTEL LES SOURCES DE CAUDALIE**

Classement attribué le 12/05/2009

Chemin de Smith Haut-Lafitte - 33650 BORDEAUX MARTILLAC

Tél. : 0557838383 - Fax : 0557838384 - Courriel : [sources@sources-caudalie.com](mailto:sources@sources-caudalie.com)

Site internet : <http://www.sources-caudalie.com>

Types de chambre : chambre supérieure

**Hôtel LA SIGNORIA**

Classement attribué le 18/11/2009

Route de la forêt de Bonifato - 20260 CALVI

Tél. : 0495659300 - Fax : 0495653877 - Courriel : [info@hotel-la-signoria.com](mailto:info@hotel-la-signoria.com)

Site internet : <http://www.hotel-la-signoria.com/>

Types de chambre : double

**Hôtel LA VILLA**

Classement attribué le 18/11/2009

Chemin de Notre Dame de la Serra - 20260 CALVI

Tél. : 0479080110 - Fax : 0495651050 - Courriel : [info@hotel-lavilla.com](mailto:info@hotel-lavilla.com)

Site internet : <http://www.hotel-lavilla.com/>

Types de chambre : double

**HOTEL MAJESTIC BARRIERE**

Classement attribué le 30/09/2009

10, Boulevard de la Croisette - 06400 CANNES

Tél. : 0492987700 - Fax : 0493389790 - Courriel : [majestic@lucienbarriere.com](mailto:majestic@lucienbarriere.com)

Site internet : <http://www.majestic-barriere.com>

Types de chambre : chambre single, chambre double

**Hôtel MARTINEZ**

Classement attribué le 18/12/2009

73, boulevard de la Croisette - 06400 CANNES

Tél. : 0492987300 - Fax : 0493396782 - Courriel : [martinez@concorde-hotels.com](mailto:martinez@concorde-hotels.com)

Site internet : <http://www.hotel-martinez.com>

Types de chambre : Double

**INTERCONTINENTAL CARLTON CANNES**

Classement attribué le 03/08/2009

58, boulevard de la Croisette - 06400 CANNES

Tél. : 0493064001 - Fax : 0493381769 - Courriel : carlton@ihg.com

Site internet : <http://www.ichotelsgroup.com/intercontinental>

Types de chambre : Double

### **LE GRAND HOTEL**

Classement attribué le 06/05/2010

45 LA CROISETTE - 06400 CANNES

Tél. : 0493381545 - Fax : 0493689745 - Courriel : [direction@grand-hotel-cannes.com](mailto:direction@grand-hotel-cannes.com)

Site internet : <http://grand-hotel-cannes.com>

Types de chambre : suite junior, suite exécutive, suite supérieure, chambre exécutive

### **Hôtel PALAIS STEPHANIE**

Classement attribué le 18/12/2009

50, boulevard de la Croisette - 06408 CANNES Cedex

Tél. : 0492997000 - Fax : 0492997019 - Courriel : [palaisstephanie@jestahotels.com](mailto:palaisstephanie@jestahotels.com)

Site internet : <http://www.hotel-palais-stephanie-cannes.com>

### **DOMAINE DE VERCHANT**

Classement attribué le 28/01/2010

1 Boulevard Philippe Lamour - 34170 CASTELNAU LE LEZ

Tél. : 0467072600 - Fax : 0467072601 - Courriel : [reservation@verchant.com](mailto:reservation@verchant.com)

Site internet : <http://www.verchant.com/>

Types de chambre : Single, doubles

### **LE PAVILLON DE LA ROTONDE & SPA**

Classement attribué le 27/11/2009

3 avenue du Casino - 69260 CHARBONNIÈRES LES BAINS

Tél. : 0478877979 - Fax : 0478877978 - Courriel : [contact@pavillon-rotonde.com](mailto:contact@pavillon-rotonde.com)

Site internet : <http://www.pavillon-rotonde.com>

Types de chambre : chambre classique, suite classique

16 chambres

### **Hôtel ANNAPURNA**

Classement attribué le 03/06/2009

Route de l'Altiport - 73120 COURCHEVEL

Tél. : 0479080460 - Fax : 0479081531 - Courriel : [info@annapurna-courchevel.com](mailto:info@annapurna-courchevel.com)

Site internet : <http://www.annapurna-courchevel.com>

Types de chambre : Single, double

### **HOTEL LE MANALI**

Classement attribué le 15/03/2010

Rue de la Rosière - 73120 COURCHEVEL

Tél. : 0479080707 - Fax : 0479080708 - Courriel : [info@hotelmanali.com](mailto:info@hotelmanali.com)

Site internet : <http://www.hotelmanali.com>

Types de chambre : chambre familiale, suite, chambre classique, chambre de luxe

### **ALPES HOTEL DU PRALONG**

Classement attribué le 30/04/2010

BP 13, Route de l'Altiport - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479082482 - Fax : 0479083641 - Courriel : [sophie@hotelpralong.com](mailto:sophie@hotelpralong.com)

Site internet : <http://www.hotelpralong.com>

Types de chambre : chambre standard

65 chambres

### **Hôtel CHEVAL BLANC**

Classement attribué le 03/06/2009

Le jardin alpin - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479005050 - Fax : 0479005051 - Courriel : [info@chevalblanc.com](mailto:info@chevalblanc.com)

Site internet : <http://www.chevalblanc.com>

Types de chambre : double

### **HOTEL LA SIVOLIERE**

Classement attribué le 26/04/2010

rue des Chenus - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479080833 - Fax : 0479081573 - Courriel : [lasivoliere@sivoliere.fr](mailto:lasivoliere@sivoliere.fr)

Site internet : <http://www.hotel-la-sivoliere.com>

Types de chambre : suite présidentielle, chambre familiale, suite junior,  
chambre supérieure, suite de luxe, suite exécutive, chambre tradition, suite supérieure, suite classique

36 chambres

### **Hôtel LE KILIMANDJARO**

Classement attribué le 03/06/2009

Lotissement de Pralong - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479014646 - Fax : 0479014640 - Courriel : [welcome@hotelkilimandjaro.com](mailto:welcome@hotelkilimandjaro.com)

Site internet : <http://www.hotelkilimandjaro.com/>

Types de chambre : double

### **Hôtel LE LANA**

Classement attribué le 03/06/2009

Route de Bellecôte - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479080110 - Fax : 0479083670 - Courriel : [info@lelana.com](mailto:info@lelana.com)

Site internet : <http://www.lelana.com/>

Types de chambre : double

### **Hôtel LE MELEZIN**

Classement attribué le 03/06/2009

Rue de Bellecôte - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479080133 - Fax : 0479080896 - Courriel : [lemelezin@amanresorts.com](mailto:lemelezin@amanresorts.com)



Site internet : <http://www.amanresorts.com/>

Types de chambre : single, double

### **Hôtel LES AIRELLES**

Classement attribué le 03/06/2009

Le Jardin Alpin BP 14 - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479003838 - Fax : 0479003839 - Courriel : [info@airelles.fr](mailto:info@airelles.fr)

Site internet : <http://www.airelles.fr>

Types de chambre : single, double

### **HOTEL LE STRATO**

Classement attribué le 20/04/2010

Route de Bellecôte - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479415160 - Fax : 0479415170 - Courriel : [info@hotelstrato.com](mailto:info@hotelstrato.com)

Site internet : <http://www.hotelstrato.com>

Types de chambre : chambre standard, suite junior, chambre supérieure, suite de luxe, suite exécutive  
25 chambres

### **LES SUITES DE LA POTINIERE**

Classement attribué le 20/04/2010

rue du Plantret - 73120 COURCHEVEL 1850

Tél. : 0479080016 - Fax : 0479082819 - Courriel : [hotel@suites-potiniere.com](mailto:hotel@suites-potiniere.com)

Site internet : <http://www.suites-potiniere.com>

Types de chambre : suite présidentielle, suite de luxe 15 chambres

### **HOTEL NORMANDY BARRIERE**

Classement attribué le 03/12/2009

38, rue Jean Mermoz - 14804 DEAUVILLE

Tél. : 0231986622 - Fax : 0231986623 - Courriel : [normandy@lucienbarriere.com](mailto:normandy@lucienbarriere.com)

Site internet : <http://www.lucienbarriere.com>

Types de chambre : suite junior, chambre supérieure, suite de luxe, suite supérieure, chambre classique, chambre de luxe, suite classique

### **GRAND HOTEL BARRIERE DE DINARD**

Classement attribué le 30/09/2009

46, Avenue George V - BP 70143 - 35800 DINARD

Tél. : 0299882626 - Fax : 0299882627 - Courriel : [grandhoteldinard@lucienbarriere.com](mailto:grandhoteldinard@lucienbarriere.com)

Site internet : <http://lucienbarriere.com>

Types de chambre : chambre supérieure, chambre classique, chambre exécutive, chambre de luxe

### **Hôtel ROYAL**

Classement attribué le 03/06/2009

BP8 - 74501 EVIAN-LES-BAINS cedex

Tél. : 0450268500 - Fax : 0450756100 - Courriel : [contact@evianroyalresort.com](mailto:contact@evianroyalresort.com)

Site internet : <http://www.royalparcevian.com>

Types de chambre : single, double

### **HOTEL LE CAP ESTEL**

Classement attribué le 26/06/2009

1312 avenue Raymond Pointcaré - 06360 EZE

Tél. : 0493762929 - Fax : 0493015520 - Courriel : [contact@capestel.com](mailto:contact@capestel.com)

Site internet : <http://www.capestel.com>

Types de chambre : chambre single, double

### **LA BASTIDE DE GORDES ET SPA**

Classement attribué le 06/11/2009

Rue de la Combe - 84220 GORDES

Tél. : 0490721212 - Fax : 0490720520 - Courriel : [mail@bastide-de-gordes.com](mailto:mail@bastide-de-gordes.com)

Site internet : <http://www.bastide-de-gordes.com>

Types de chambre : single, doubles

### **LA BASTIDE SAINT ANTOINE**

Classement attribué le 03/08/2009

48, avenue Henri Dunant - 06130 GRASSE

Tél. : 0493709495 - Fax : 0493709495 - Courriel : [info@jacques-chibois.com](mailto:info@jacques-chibois.com)

Site internet : <http://www.jacques-chibois.com>

Types de chambre : Double

### **HOTEL JUANA**

Classement attribué le 08/04/2010

19 avenue GALLICE - 06160 JUAN LES PINS

Tél. : 0493610870 - Fax : 0493614660 - Courriel : [reception@hotel-juana.com](mailto:reception@hotel-juana.com)

Site internet : <http://www.hotel-juana.com>

Types de chambre : suite junior, chambre supérieure, suite de luxe, chambre classique, chambre exécutive, chambre de luxe

### **HOTEL BELLES RIVES**

Classement attribué le 18/12/2009

33, boulevard Edouard Baudoin - 06160 JUAN LES PINS-CAP D'ANTIBES

Tél. : 0493610279 - Fax : 0493674351 - Courriel : [info@bellesrives.com](mailto:info@bellesrives.com)

Site internet : <http://www.bellesrives.com>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **HERMITAGE BARRIERE**

Classement attribué le 30/06/2009

5 esplanade Lucien Barrière - 44500 LA BAULE

Tél. : 0240114646 - Fax : 0240114645 - Courriel : [hermitage@lucienbarriere.com](mailto:hermitage@lucienbarriere.com)

Site internet : <http://www.lucienbarriere.com>

Types de chambre : double

**Hôtel CASTEL MARIE-LOUISE**

Classement attribué le 06/10/2009

1, avenue Andrieu - 44500 LA BAULE

Tél. : 0240114838 - Fax : 0240114835 - Courriel : [marielouise@relaischateaux.com](mailto:marielouise@relaischateaux.com)

Site internet : <http://www.castel-marie-louise.com>

Types de chambre : Double

**Hôtel ROYAL THALASSO BARRIERE**

Classement attribué le 15/10/2009

6, avenue Pierre Loti - BP 174 - 44500 LA BAULE

Tél. : 0240114845 - Fax : 0240114848 - Courriel : [royalthalasso@lucienbarriere.com](mailto:royalthalasso@lucienbarriere.com)

Site internet : <http://www.lucienbarriere.com>

Types de chambre : Single, Double

**Hôtel IMPERIAL GAROUE**

Classement attribué le 03/08/2009

770, chemin de la Garoupe - 06160 LE CAP D'ANTIBES

Tél. : 0492939161 - Fax : 0492933162 - Courriel : [cap@imperial-garoupe.com](mailto:cap@imperial-garoupe.com)

Site internet : <http://www.imperial-garoupe.com>

Types de chambre : single, double

**Hôtel DU CASTELLET RESORT**

Classement attribué le 30/11/2009

RND8 3001 Route des Hauts du Camp - 83330 LE CASTELLET

Tél. : 0494983777 - Fax : 0494983778 - Courriel : [welcome@hotelducastellet.com](mailto:welcome@hotelducastellet.com)

Site internet : <http://www.hotelducastellet.net>

Types de chambre : Double

**HOTEL CAP EST LAGOON ET SPA**

Classement attribué le 01/07/2010

quartier la Prairie - 97240 LE FRANÇOIS

Tél. : 0596548080 - Fax : 0596549600 - Courriel : [franck.aubert@capest.com](mailto:franck.aubert@capest.com)

Site internet : <http://www.capest.com>

Types de chambre : suite de luxe, suite exécutive, suite supérieure

47 chambres

### **HOTEL LE CLUB DE CAVALIERE**

Classement attribué le 02/06/2010

30 avenue du Cap Negre - 83980 LE LAVANDOU

Tél. : 0498043434 - Fax : 0494057316 - Courriel : [cavalieri@relaischateaux.com](mailto:cavalieri@relaischateaux.com)

Site internet : <http://www.clubdecavalieri.com>

Types de chambre : chambre double, suite, villa sur la plage

37 chambres

### **HOTEL L'HERMITAGE GANTOIS**

Classement attribué le 24/12/2009

224 rue de Paris - 59000 LILLE

Tél. : 0320853030 - Fax : 0320423131 - Courriel : [reservation@hotelhermitagegantois.com](mailto:reservation@hotelhermitagegantois.com)

Site internet : <http://www.hotelhermitagegantois.com/>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **SOFITEL LYON BELLECOUR**

Classement attribué le 29/09/2009

20 Quai Gailleton - 69002 LYON

Tél. : 0472412020 - Fax : 0472400550 - Courriel : [contact@sofitel.com](mailto:contact@sofitel.com)

Site internet : <http://www.accorhotels.com>

Types de chambre : chambres single, doubles

### **VILLA FLORENTINE**

Classement attribué le 29/07/2010

25, Montée Saint Bathélémy - 69005 LYON

Tél. : 0472565656 - Fax : 0472409056 - Courriel : [florentine@relaischateaux.com](mailto:florentine@relaischateaux.com)

Site internet : <http://www.villaflorentine.com/>

Types de chambre : suite présidentielle, suite junior, suite classique, chambre de luxe, chambre classique  
28 chambres

### **SOFITEL MARSEILLE LE VIEUX PORT**

Classement attribué le 30/09/2009

36 Boulevard Charles Livon - 13007 MARSEILLE

Tél. : 0491155900 - Fax : 0491155950 - Courriel : [contact@sofitel.com](mailto:contact@sofitel.com)

Site internet : <http://www.accorhotels.com/fr/hotel-0542-sofitel-marseille-vieux-port/index.shtml>

Types de chambre :

### **Hôtel CHALET DU MONT D'ARBOIS**

Classement attribué le 29/09/2009

3001, route Edmond de Rotchild - 74120 MEGEVE

Tél. : 0450212503 - Fax : 0450212479 - Courriel : [montarbois@relaischateaux.fr](mailto:montarbois@relaischateaux.fr)

Site internet : <http://www.domainedumontdarbois.com/>

Types de chambre : single, double

### **LE MAS CANDILLE**

Classement attribué le 01/07/2010

BOULEVARD CLEMENT REBUFFEL - 06250 MOUGINS

Tél. : 0492284343 - Fax : 0492284340 - Courriel : [info@lemascandille.com](mailto:info@lemascandille.com)

Site internet : <http://www.lemascandille.com>

Types de chambre : chambre standard, suite de luxe, chambre de luxe  
46 chambres

### **Hôtel NEGRESKO**

Classement attribué le 03/08/2009

37, promenade des anglais - 06007 NICE

Tél. : 0493166400 - Fax : 0493166431 - Courriel : [reservations@hotel-negresco.com](mailto:reservations@hotel-negresco.com)

Site internet : <http://www.hotel-negresco-nice.com/>

Types de chambre : double

### **HOTEL PALAIS DE LA MEDITERRANEE**

Classement attribué le 30/09/2009

13-15 Promenade des Anglais BP 1655 - 06011 NICE CEDEX 1

Tél. : 0492147700 - Fax : 0492147714 - Courriel : [reservation-pdlm@concorde-hotels.com](mailto:reservation-pdlm@concorde-hotels.com)

Site internet : <http://palais.concorde-hotels.fr/fr>

Types de chambre : suite business, suite océan, suite panoramique, suite junior, chambre supérieure, suite de luxe, suite supérieure, chambre exécutive, chambre de luxe  
188 chambres

### **FOUR SEASONS HOTEL GEORGE V**

Classement attribué le 07/10/2009

31, Avenue George V - 75008 PARIS

Tél. : 0149527000 - Fax : 0149527010 - Courriel : [standard.par@fourseasons.com](mailto:standard.par@fourseasons.com)

Site internet : <http://www.fourseasons.com/paris>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **HOTEL CHAMPS ELYSEES PLAZA**

Classement attribué le 20/11/2009

35, rue de Berri - 75008 PARIS

Tél. : 0153532020 - Fax : 0153532021 - Courriel : [reservation@champselyseesplaza.com](mailto:reservation@champselyseesplaza.com)

Site internet : <http://www.champs-elysees-plaza.com>

Types de chambre : suite junior, suite de luxe, chambre exécutive

### **HOTEL DE CRILLON**

Classement attribué le 30/06/2010

10 place de la Concorde - 75008 PARIS



Tél. : 0144711500 - Fax : 0144711502 - Courriel : [crillon@concorde-hotels.com](mailto:crillon@concorde-hotels.com)

Site internet : <http://www.crillon.com>

Types de chambre : suite historique, suite présidentielle, suite junior, chambre supérieure, suite de luxe, suite supérieure, chambre de luxe, chambre exécutive  
147 chambres

### **HOTEL DE SERS**

Classement attribué le 20/11/2009

41, avenue Pierre 1er de Serbie - 75008 PARIS

Tél. : 0153237575 - Fax : 0153237576 - Courriel : [resa@hoteldesers.com](mailto:resa@hoteldesers.com)

Site internet : <http://www.hoteldesers.com>

Types de chambre : suite panoramique, suite junior, chambre classique

### **HOTEL FOUQUET'S BARRIERE**

Classement attribué le 11/06/2009

46, Avenue George V - 75008 PARIS

Tél. : 0140696000 - Fax : 0140696005 - Courriel : [hotelfouquets@lucienbarriere.com](mailto:hotelfouquets@lucienbarriere.com)

Site internet : <http://www.fouquets-barriere.com>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **HOTEL INTERCONTINENTAL PARIS AVENUE MARCEAU**

Classement attribué le 19/04/2010

64 avenue Marceau - 75008 PARIS

Tél. : 0144433636 - Fax : 0142841030 - Courriel : [reservations@ic-marceau.com](mailto:reservations@ic-marceau.com)

Site internet : <http://www.ic-marceau.com>

Types de chambre : chambre supérieure, chambre classique, chambre exécutive, suite classique  
56 chambres

### **HOTEL LANCASTER**

Classement attribué le 28/06/2010

7 rue de Berri - 75008 PARIS

Tél. : 0140764011 - Fax : 0140764035 - Courriel : [gm.hospes.lancaster@hospes.es](mailto:gm.hospes.lancaster@hospes.es)

Site internet : <http://www.hotel-lancaster.fr>

Types de chambre : suite présidentielle, chambre standard, chambre prestige, suite prestige, suite lancaster, suite de luxe, chambre de luxe  
57 chambres

### **HOTEL LE BRISTOL**

Classement attribué le 27/05/2010

112 rue du Faubourg Saint Honoré - 75008 PARIS

Tél. : 0153434300 - Fax : 0153434301 - Courriel : [resa@lebristolparis.com](mailto:resa@lebristolparis.com)

Site internet : <http://www.lebristolparis.com>

Types de chambre : suite présidentielle, chambre standard, suite junior, chambre supérieure, suite de luxe, suite exécutive, suite supérieure, chambre exécutive, chambre de luxe  
187 chambres

### **HOTEL LE MEURICE**

Classement attribué le 17/07/2009

228 rue de Rivoli - 75001 PARIS

Tél. : 0144581010 - Fax : 0144581015 - Courriel : [reservation@lemeurice.com](mailto:reservation@lemeurice.com)

Site internet : <http://www.meuricehotel.fr>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **HOTEL LE SQUARE**

Classement attribué le 11/06/2009

3, rue de Boulainvilliers - 75016 PARIS

Tél. : 0144149190 - Fax : 0144149199 - Courriel : [reservation@hotelsquare.com](mailto:reservation@hotelsquare.com)

Site internet : <http://www.hotelsquare.com>

Types de chambre : chambre double

### **HOTEL MARRIOTT PARIS CHAMPS-ELYSEES**

Classement attribué le 17/07/2009

70, Avenue des Champs Elysées - 75008 PARIS

Tél. : 0153935500 - Fax : 0153935501 - Courriel : [paris.reservationscenter@marriott.com](mailto:paris.reservationscenter@marriott.com)

Site internet : <http://www.parismarriott.com>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **HOTEL PARK HYATT PARIS VENDOME**

Classement attribué le 17/07/2009

5, rue de la Paix - 75001 PARIS

Tél. : 0158711234 - Fax : 0158711235 - Courriel : [vendome@hyatt.com](mailto:vendome@hyatt.com)

Site internet : <http://paris.vendome.hyatt.fr>

Types de chambre : chambre single, double

### **HOTEL PLAZA ATHENEE**

Classement attribué le 07/10/2009

25, Avenue Montaigne - 75008 PARIS

Tél. : 0153676665 - Courriel : [reservations@plaza-athenee-paris.com](mailto:reservations@plaza-athenee-paris.com)

Site internet : <http://www.plaza-athenee-paris.fr/hotel-paris>

Types de chambre : chambre single, double

### **HOTEL RENAISSANCE PARIS VENDOME**

Classement attribué le 17/07/2009

4 rue du Mont Thabor - 75001 PARIS

Tél. : 0140202000 - Fax : 0140202001 - Courriel : [france-reservation@marriott.com](mailto:france-reservation@marriott.com)

Site internet : <http://marriott.fr>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **HOTEL RITZ PARIS**

Classement attribué le 17/07/2009

15, Place Vendôme - 75001 PARIS

Tél. : 0143163030 - Fax : 0143163178 - Courriel : [resa@ritzparis.com](mailto:resa@ritzparis.com)

Site internet : <http://www.ritzparis.com>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **HOTEL SCRIBE**

Classement attribué le 07/05/2010

1 rue Scribe - 75009 PARIS

Tél. : 0144712414 - Fax : 0142653997 - Courriel : [h0663@sofitel.com](mailto:h0663@sofitel.com)

Site internet : <http://www.sofitel.com>

Types de chambre : Duplex, suite présidentielle, suite junior, chambre supérieure, suite exécutive, chambre exécutive, chambre de luxe  
213 chambres

### **HYATT REGENCY PARIS MADELEINE**

Classement attribué le 11/06/2009

24 Boulevard Malesherbes - 75008 PARIS

Tél. : 0155271234 - Fax : 0155271235 - Courriel : [paris.madeleine@hyatt.com](mailto:paris.madeleine@hyatt.com)

Site internet : <http://www.paris.madeleine.hyatt.fr>

Types de chambre : single, double

### **RENAISSANCE PARIS ARC DE TRIOMPHE**

Classement attribué le 11/03/2010

39, avenue de Wagram - 75017 PARIS

Tél. : 0155375537 - Fax : 0155375538 - Courriel : [rhi.parwg.sales.coordinator@renaissancehotels.com](mailto:rhi.parwg.sales.coordinator@renaissancehotels.com)

Site internet : <http://www.renaissancearcdetriomphe.com>

Types de chambre : suite junior, chambre supérieure, chambre prestige, suite Arc de Triomphe, suite Makassar, chambre Paris Sky, Unique View Room, chambre de luxe

### **SOFITEL PARIS LA DEFENSE**

Classement attribué le 30/09/2009

34 Cours Michelet - 92060 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Tél. : 0147764443 - Fax : 0147767210 - Courriel : [contact@sofitel.com](mailto:contact@sofitel.com)

Site internet : <http://www.sofitel.com/fr/hotel-0912-sofitel-paris-la-defense/index.shtml>

Types de chambre :

### **HOTEL PARC BEAUMONT**

Classement attribué le 23/09/2009

1, avenue Edouard VII - 64000 PAU

Tél. : 0559118400 - Fax : 0559118500 - Courriel : [info@hotel-parc-beaumont.com](mailto:info@hotel-parc-beaumont.com)

Site internet : <http://www.hotel-parc-beaumont.com>

Types de chambre : chambres doubles

### **SOFITEL PORTICCIO THALASSA**

Classement attribué le 18/11/2009

Golfe de Porticcio - 20166 PORTICCIO

Tél. : 0495294040 - Fax : 0495250063 - Courriel : [contact@accor.com](mailto:contact@accor.com)

Site internet : <http://www.sofitel.com>

Types de chambre : single, double

### **LA RESERVE RAMATUELLE**

Classement attribué le 02/06/2010

chemin de la Quessine - 83350 RAMATUELLE

Tél. : 0494449444 - Fax : 0494449445 - Courriel : [inforamatuelle@lareserve.ch](mailto:inforamatuelle@lareserve.ch)

Site internet : <http://www.lareserve.ch>

Types de chambre : suite junior deluxe, chambre privilège, suite junior, chambre de luxe, suite classique

23 chambres

### **Hôtel CHATEAU LES CRAYERES**

Classement attribué le 07/10/2009

64, boulevard Henry Vasnier - 51685 REIMS CEDEX 2

Tél. : 0326249000 - Fax : 0326249001 - Courriel : [contact@lescraayeres.com](mailto:contact@lescraayeres.com)

Site internet : <http://www.lescraayeres.com/>

Types de chambre : single, double

### **HOTEL MONTE CARLO BEACH**

Classement attribué le 18/12/2009

Avenue Princesse Grasse - 06190 ROQUEBRUNE-CAP-MARTIN

Tél. : 0493286666 - Fax : 0493781418 - Courriel : [resort@sbm.com](mailto:resort@sbm.com)

Site internet : <http://fr.monte-carlo-beach.com/>

Types de chambre : chambres single, doubles

### **HOSTELLERIE DE PLAISANCE**

Classement attribué le 09/10/2009

5, place du clocher - 33330 SAINT EMILION

Tél. : 0557550755 - Fax : 0557744111 - Courriel : [contact@hostelleriedeplaisance.com](mailto:contact@hostelleriedeplaisance.com)

Site internet : <http://www.hostellerie-plaisance.com/>

Types de chambre : double

### **GRAND HOTEL DU LAGON**

Classement attribué le 07/05/2010

28 rue du Lagon - 97434 SAINT GILLES LES BAINS

Tél. : 0262700000 - Fax : 0262700007 - Courriel : [grandhoteldulagon@naiade.com](mailto:grandhoteldulagon@naiade.com)

Types de chambre : chambre simple, chambre double

174 chambres

### **Hôtel ROYAL RIVIERA**

Classement attribué le 26/06/2009

3, avenue Jean Monnet - 06230 SAINT JEAN CAP FERRAT

Tél. : 0493763100 - Fax : 0493012307 - Courriel : [resa@royal-riviera.com](mailto:resa@royal-riviera.com)

Site internet : <http://www.royal-riviera.com>

Types de chambre : Single, Double

### **GRAND-HOTEL DU CAP-FERRAT**

Classement attribué le 26/06/2009

71, boulevard du Général de Gaulle - 06230 SAINT-JEAN-CAP-FERRAT

Tél. : 0493765050 - Fax : 0493760452 - Courriel : [reserv@grand-hotel-cap-ferrat.com](mailto:reserv@grand-hotel-cap-ferrat.com)

Site internet : <http://www.grand-hotel-cap-ferrat.com/>

Types de chambre : double

### **GRAND HOTEL LOREAMAR**

Classement attribué le 23/09/2009

43, Boulevard Thiers - 64500 Saint Jean de Luz

Tél. : 0559263536 - Fax : 0559519984 - Courriel : [reservation@luzgrandhotel.fr](mailto:reservation@luzgrandhotel.fr)

Site internet : <http://www.luzgrandhotel.fr>

Types de chambre : chambres single, doubles

### **HOTEL DE TOIRAS**

Classement attribué le 10/03/2010

1 Quai Job Foran - 17410 SAINT MARTIN DE RE

Tél. : 0546354032 - Courriel : [contact@hotel-de-toiras.com](mailto:contact@hotel-de-toiras.com)

Site internet : <http://www.hotel-de-toiras.com>

Types de chambre : suite présidentielle, suite junior, suite de luxe, chambre premier, suite premier, chambre classique, chambre de luxe

### **Hôtel LE MAS DE PIERRE**

Classement attribué le 26/06/2009

2320 Route de Serres - 06570 SAINT PAUL DE VENCE

Tél. : 0493590010 - Fax : 0493590010 - Courriel : [info@lemasdepierre.com](mailto:info@lemasdepierre.com)

Site internet : <http://www.lemasdepierre.com>

Types de chambre : single, double

### **CHATEAU HOTEL DE LA MESSARDIERE**

Classement attribué le 30/11/2009

Domaine de la Messardière, Route de la belle Isnarde - 83990 SAINT-TROPEZ



Tél. : 0494567600 - Fax : 0494567601 - Courriel : [hotel@messardiere.com](mailto:hotel@messardiere.com)

Site internet : <http://www.messardiere.com>

Types de chambre : double

### **Hôtel BYBLOS SAINT-TROPEZ**

Classement attribué le 30/11/2009

Avenue Paul Signac - 83990 SAINT-TROPEZ

Tél. : 0494566800 - Fax : 0494566801 - Courriel : [saint-tropez@byblos.com](mailto:saint-tropez@byblos.com)

Site internet : <http://www.byblos.com>

Types de chambre : Single, double

### **FOUR SEASONS RESORT PROVENCE AT TERRE BLANCHE**

Classement attribué le 30/11/2009

Domaine Terre Blanche - 83440 TOURRETTES

Tél. : 0494399000 - Fax : 0494399001 - Courriel : [reservations.provence@fourseasons.com](mailto:reservations.provence@fourseasons.com)

Site internet : <http://www.fourseasons.com/provence>

Types de chambre : Double

### **HOTEL LES BARMES DE L'OURS**

Classement attribué le 17/03/2010

Chemin des Carats - 73150 VAL D'ISERE

Tél. : 0479413700 - Fax : 0479413701 - Courriel : [welcome@hotel-les-barmes.com](mailto:welcome@hotel-les-barmes.com)

Site internet : <http://www.hotel-les-barmes.com>

Types de chambre : chambre standard, suite junior, suite de l'Ourson, suite de l'Ours, suite supérieure, chambre classique, chambre de luxe

### **LE SAVOIE**

Classement attribué le 30/03/2010

avenue Olympique - 73150 VAL D'ISÈRE

Tél. : 0479000115 - Fax : 0479000680 - Courriel : [info@lesavoie.com](mailto:info@lesavoie.com)

Site internet : <http://www.lesavoie.com>

Types de chambre : chambre classique, chambre de luxe

### **HOTEL PIC**

Classement attribué le 26/10/2009

285 avenue Victor Hugo - 26000 VALENCE

Tél. : 0475441534 - Fax : 0475409603 - Courriel : [info@pic-valence.com](mailto:info@pic-valence.com)

Site internet : <http://www.pic-valence.fr>

Types de chambre : chambre single, chambre double

### **CHATEAU DOMAINE SAINT MARTIN**

Classement attribué le 30/09/2009

Avenue des Templiers - 06142 Vence CEDEX

Tél. : 0493580202 - Fax : 0493240891 - Courriel : [reservation@chateau-st-martin.com](mailto:reservation@chateau-st-martin.com)

Site internet : <http://www.chateau-st-martin.com>

Types de chambre : chambre supérieure, suite de luxe, chambre tradition, suite supérieure, chambre classique

### **L'HOTEL GEORGES BLANC PARC ET SPA**

Classement attribué le 28/09/2009

L'Hôtel Georges Blanc Parc & Spa - 01540 VONNAS

Tél. : 0474509090 - Fax : 0474500880 - Courriel : [blanc@relaischateaux.com](mailto:blanc@relaischateaux.com)

Site internet : <http://www.georgesblanc.com>

Types de chambre : suite junior, chambre supérieure, La Résidence des Saules, chambre de luxe, suite classique

## ***Annexe 8 Bibliographie sommaire***

Actes du 8<sup>o</sup> Colloque national des Directeurs d'Hôtels 4 et 5 étoiles 19 et 20 novembre 2009

Conseil de la Concurrence, Décision n° 05-D-64 du 25 novembre 2005 relative à des pratiques mises en œuvre sur le marché des palaces parisiens et Arrêt de la Cour d'appel de Paris – 1<sup>ère</sup> Chambre du 26 septembre 2006

André Daguin : « Quelle stratégie pour l'hôtellerie dans l'économie française », avis du Conseil économique et social 2006

Lang LaSalle Hotels : Les Palaces parisiens à horizon 2015 par, juillet 2008

Patrick Laborieux-Delorme : Palaces et Management, 14 hypothèses de travail (non publié)

Bernard Plasait : « Le Tourisme d'affaires, un atout majeur pour l'économie », avis du Conseil économique et social 2007

Le Journal des Palaces, actualité de l'hôtellerie de luxe et de la restauration, périodique

## *Annexe 9 Principales recommandations*

N°	Recommandation	Pages du rapport	Responsable(s) de mise en œuvre (nom ou entité)	Echéance de mise en œuvre
01	Décider d'un label particulier « Palaces » pour certains établissements hôteliers classés 5 étoiles	7-10 18-20	Ministre	Septembre 2010
02	Modifier le référentiel Atout France de la 5° étoile pour introduire de nouveaux critères permettant le sur-classement de certains établissements 5 étoiles (5étoiles plus) et assurant leur éligibilité à la nouvelle catégorie (5étoiles Palace)	2-3 12-14	Atout France DGCIS Ministre	Automne 2010
03	Ouvrir une campagne d'information des professionnels pour que les établissements 5 étoiles intéressés par cette nouvelle catégorie déposent un dossier d'habilitation	20-21	DGCIS (DT) Atout France	Automne 2010
04	Choisir le nom de cette catégorie : « 5 étoiles Palace » (et « 5 étoiles Plus »)	20-21	Ministre	Septembre 2010
05	Créer le panneau et logo de la nouvelle catégorie en ajoutant le mot « 5 Etoiles Palaces » à la plaque 5 étoiles ( et « 5 étoiles Plus »)	20-21	DGCIS (DT)	Septembre 2010
06	Création de la Commission du label « Palaces » avec les catégories proposées	20-21	Ministre/DGCIS	Octobre 2010