

Rapport sur la création d'une catégorie Palace

Synthèse

Hervé Novelli a confié le 29 juin 2010 à deux professionnels de l'hôtellerie de luxe François Delahaye (Directeur Général du Plaza Athénée) et Pierre Ferchaux (ancien président Directeur Général du Bristol), une mission visant, dans le cadre de la nouvelle réforme du classement hôtelier à la création d'une catégorie « palace » pour tenir compte de l'écart existant entre la plupart des établissements classés 5 étoiles et quelques hôtels d'exception.

I - Synthèse du rapport :

1.1 Le rapport définit d'abord ce qui paraît caractériser la spécificité de l'offre des « palaces »

Ce sont des bâtiments historiques d'époque dans un cadre prestigieux avec des services rendus et des infrastructures qui s'y rapportent (restaurants gastronomiques étoilés, centres de remise en forme et piscines). Le personnel est des plus compétents et totalement dédié à la clientèle. Le prix moyen au m² est bien supérieur aux autres établissements haut de gamme avec un nombre de suites nettement supérieur et des écarts entre les bornes tarifaires atteignant un rapport de 1 à 30.

Le rapport estime que le palace doit s'inscrire dans une taille médiane comprise entre 50 et 200 chambres. Un petit hôtel ne peut assumer les coûts fixes inhérents à un service très haut de gamme, et un trop grand hôtel empêche le service très personnalisé qui caractérise ces établissements.

Ces spécificités liées à l'offre des palaces font que le bien offert n'est pas substituable et les palaces sont les seuls à pouvoir l'offrir.

1.2 Le rapport préconise ensuite les modalités d'attribution du label « Palace »

1.2.1 Il propose de durcir le référentiel 5 étoiles selon trois modalités :

Les rapporteurs rappellent que la réforme du classement hôtelier a été très largement portée par les professionnels, et qu'il est donc préférable de rester dans le cadre de ce dispositif.

Ils proposent donc d'adapter le référentiel « 5 étoiles » par un renforcement des critères de classement pour permettre une sélection des hôtels qui recevraient le label « Palace ».

a) Une première préconisation est d'augmenter le nombre de points obligatoires, par transformation de 38 critères facultatifs en critères obligatoires.

Il s'agirait par exemple de ceux concernant la climatisation du hall, la présence d'assises supplémentaires dans les chambres, l'existence d'une salle de réunion de 15 personnes minimum, la réservation 24h/24, la possibilité de déjeuner à l'hôtel 7j/7 ou la mise à disposition d'un fauteuil roulant pour les personnes à mobilité réduite.

b) Le rapport propose ensuite l'adjonction de nouveaux critères quantitatifs facultatifs.

Il évoque en particulier la personnalisation de l'accompagnement dans la chambre, la livraison dans la chambre des bagages moins de 10 minutes après l'arrivée des clients, une restauration de haut niveau, une qualité irréprochable, tant dans l'entretien que dans la modernisation perpétuelle des espaces et équipements mesuré par un pourcentage du chiffre d'affaires affecté à l'investissement annuel pour l'embellissement et l'entretien, l'augmentation de la surface des chambres etc. ...

c) Enfin, le rapport suggère la prise en compte de critères plus qualitatifs qui permettraient de rendre véritablement sélectif le concept de palace en limitant l'attribution du nouveau label aux seuls établissements d'exception marqués par «l'excellence et la perfection, le luxe et l'intemporalité».

Pour cela, les rapporteurs proposent notamment les critères suivants :

- a) une situation géographique exceptionnelle : une adresse et un emplacement prestigieux, avec un environnement architectural et naturel harmonieux.
- b) un intérêt historique ou une histoire du lieu : la mémoire du passé vivant dans le présent et se projetant dans l'avenir
- c) un intérêt patrimonial : un bâti historique unique et non duplicable et/ou des éléments mobiliers à perpétuelle demeure remarquable (escalier, verrière, cheminée, salle de bains...).ou encore 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.
- d) un intérêt esthétique : un cadre décoré avec le soin des grands architectes d'intérieur, présentant des œuvres d'art, utilisant des matériaux nobles ;
- e) qualité de formation des personnels et densité : ratio de personnel par clé en moyenne de 2,75 ETP

1.2.2 l'attribution du label se ferait sur recommandation d'une commission ad hoc

Seraient éligibles pour l'attribution du label « Palace », les seuls établissements correspondant aux critères de la catégorie 5 étoiles renforcés selon les critères quantitatifs résumés ci-dessous.

Une fois remplis et validés le respect des critères quantitatifs figurant au référentiel 5 étoiles renforcé, une commission serait chargée d'examiner les dossiers éligibles en fonction des critères plus qualitatifs.

La commission donne un avis au ministre sur les demandes du label « Palace » qui statue par arrêté.

Atout France lancera dans les prochains jours une concertation sur cette nouvelle procédure avec les professionnels.