

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

#### Arrêté du 3 octobre 2014 relatif à la « distinction Palace »

NOR : EINI1419094A

**Publics concernés :** hôtels de tourisme et Atout France.

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

**Entrée en vigueur :** le texte entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

**Notice :** le présent arrêté remplace l'arrêté du 8 novembre 2010 portant création d'une « distinction Palace ». Il vise à clarifier et sécuriser sa procédure d'attribution. A cette fin, il regroupe en un texte unique les dispositions relatives à cette distinction.

Le texte tend également à améliorer la lisibilité de la procédure à l'égard des candidats, notamment en prévoyant accusé de réception des demandes, notification des décisions d'attribution et de refus et, dans ce cas, motivation du refus. Il est également inséré de nouvelles dispositions relatives aux conditions de retrait de la « distinction Palace » et à la plaque qui doit être apposée. Une commission d'attribution, à la composition enrichie, remplace le jury.

Les distinctions Palace délivrées conformément au précédent arrêté demeurent valables jusqu'au terme de la validité de la décision d'attribution.

**Références :** le présent arrêté peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre des affaires étrangères et du développement international, le secrétaire d'Etat chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire,

Vu le code du tourisme, notamment ses articles L. 311-6, D. 311-5 et D. 311-8 ;

Vu le code de commerce, notamment ses articles L. 450-1 à L. 450-3,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Il est créé une « distinction Palace » permettant la reconnaissance d'hôtels présentant des caractéristiques exceptionnelles tenant notamment à leur situation géographique, à leur intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts.

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

- avoir débuté son activité il y a au moins douze (12) mois dans le cas d'une création d'établissement, six (6) mois dans le cas d'une réfection totale d'un établissement existant ayant entraîné une interruption d'activité de longue durée, afin d'apporter une garantie quant à la permanence de l'excellence du service et des prestations offertes ;
- disposer de chambres ayant une surface minimale de 26 m<sup>2</sup>, sanitaires compris, pour les chambres « 1 personne » et de 30 m<sup>2</sup>, sanitaires compris, pour les chambres « 2 personnes » ; des surfaces inférieures aux minima précités sont tolérées dans 10 % au maximum des chambres de l'établissement candidat ;
- être classé dans la catégorie cinq (5) étoiles conformément à l'article D. 311-8 du code du tourisme ;
- remplir l'ensemble des critères mentionnés à l'annexe 2 du présent arrêté.

**Art. 3.** – La « distinction Palace » est délivrée par le ministre chargé du tourisme sur avis conforme de la commission d'attribution de la « distinction Palace » prévue à l'article 4.

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

- du sous-directeur du tourisme ;
- du directeur général de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme ;
- de huit personnalités qualifiées, nommées par décision du ministre chargé du tourisme pour une période de trois ans renouvelable, parmi lesquelles :

- trois personnalités qualifiées issues du monde des lettres, des arts et de la culture ;
- une personnalité qualifiée issue du monde des médias ;
- deux personnalités qualifiées issues du monde des affaires ;
- deux personnalités qualifiées représentant la clientèle internationale.

Le ministre chargé du tourisme désigne le président de la commission et un suppléant parmi les personnalités qualifiées.

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

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

Ils déclarent au secrétariat de la commission les intérêts qu'ils ont et, le cas échéant, les fonctions qu'ils occupent au sein de l'établissement candidat à la « distinction Palace » ainsi que les liens, directs ou indirects, avec cet établissement.

**Art. 5.** – La procédure d'attribution de la « distinction Palace » comprend :

- une phase d'instruction conduite par l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme, au cours de laquelle est examinée la conformité du dossier de l'établissement candidat aux conditions d'éligibilité mentionnées à l'article 2 ;
- une phase d'analyse du dossier par la commission d'attribution qui fonde son avis sur un ensemble de critères d'appréciation détaillés en annexe 3 du présent arrêté.

La procédure suivie est détaillée à l'annexe 1 du présent arrêté.

**Art. 6.** – La « distinction Palace » est délivrée par le ministre chargé du tourisme pour une durée de cinq ans. La décision est notifiée au demandeur.

En cas de refus, la décision est motivée et précise les délais et voies de recours.

Un silence de quatre mois à compter de la date de réception du dossier complet vaut refus d'octroi de la « distinction Palace ».

**Art. 7.** – Les établissements distingués apposent sur leur façade une plaque répondant à des spécifications techniques homologuées par le présent arrêté et qui figurent en annexe 4.

Le respect de l'obligation prévue au premier alinéa est contrôlé dans les conditions prévues par les articles L. 450-1 à L. 450-3 du code de commerce.

Les établissements distingués peuvent faire apparaître sur tous leurs supports promotionnels et de communication un logo conforme au modèle homologué par le présent arrêté et qui figure en annexe 4.

L'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme assure la publication et la mise à jour de la liste des établissements distingués sur son site internet.

**Art. 8.** – Le ministre chargé du tourisme retire la « distinction Palace » sur avis conforme de la commission d'attribution de la « distinction Palace » prévue à l'article 4 dans les cas suivants :

- non-respect des conditions d'attribution de la « distinction Palace », notamment en cas de perte ou de non-renouvellement du classement de l'établissement dans la catégorie cinq (5) étoiles ;
- non-respect de l'obligation d'apposition de la plaque mentionnée au premier alinéa de l'article 7 du présent arrêté.

Les manquements constatés sont notifiés par le secrétariat de la commission à l'exploitant de l'établissement distingué par voie de lettre recommandée avec avis de réception, avec mention d'un délai de deux mois pour remédier au manquement.

Lorsqu'il n'a pas été remédié au manquement à l'issue d'un délai de deux mois à compter de la lettre de notification, le ministre procède au retrait de la « distinction Palace ».

Le retrait ne peut être décidé sans que l'exploitant en ait été préalablement avisé et invité à se faire entendre personnellement ou par mandataire par la commission d'attribution.

Cette décision de retrait est notifiée à l'exploitant de l'établissement. Elle est motivée et précise les délais et voies de recours.

A la réception de la notification de retrait, il cesse toute utilisation de la « distinction Palace » et du logo mentionné à l'article 7 et procède à la dépose de la plaque mentionnée au même article.

L'établissement est radié de la liste des établissements distingués publiée sur le site internet de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme.

**Art. 9.** – Le présent arrêté entre en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Les demandes d'attribution déposées auprès de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme avant cette date sont instruites selon les règles antérieurement applicables.

Les décisions d'attribution relatives à ces demandes sont soumises aux articles 6 à 8 du présent arrêté.

Les décisions rendues en application de l'arrêté du 8 novembre 2010 portant création d'une « distinction Palace » sont soumises aux articles 7 et 8 du présent arrêté.

**Art. 10.** – L'arrêté du 8 novembre 2010 portant création d'une « distinction Palace » est abrogé.

**Art. 11.** – Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 3 octobre 2014.

*Le ministre des affaires étrangères  
et du développement international,*  
LAURENT FABUS

*Le secrétaire d'Etat  
chargé du commerce extérieur,  
de la promotion du tourisme  
et des Français de l'étranger,*  
MATTHIAS FEKL

*La secrétaire d'Etat  
chargée du commerce,  
de l'artisanat, de la consommation  
et de l'économie sociale et solidaire,*  
CAROLE DELGA

## A N N E X E S

### A N N E X E 1

#### PROCÉDURE D'ATTRIBUTION ET DE RENOUELEMENT DE LA « DISTINCTION PALACE »

##### **1. Demande d'attribution et de renouvellement de la « distinction Palace »**

L'établissement candidat transmet sa demande à l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme qui en accuse réception et en assure l'instruction. Le dossier de demande, disponible sur le site [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr), comporte notamment les éléments suivants :

- l'identité de l'entreprise, de l'exploitant et de l'établissement qui sollicite l'attribution de la distinction ;
- la description de l'activité de l'établissement candidat et les indicateurs relatifs à cette activité ;
- le rapport et la grille de contrôle du classement en catégorie 5 étoiles ;
- une note explicitant comment les critères d'appréciation de l'annexe 3 sont remplis ;
- l'engagement par l'établissement candidat de permettre la visite du rapporteur et du contre-rapporteur de la commission d'attribution dans les trois mois à compter de la transmission du dossier complet et de prendre en charge les frais liés à leur séjour.

L'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme délivre par écrit ou par voie électronique un accusé de réception à l'établissement demandeur lors de la réception de son dossier complet.

Lorsque le dossier de demande est incomplet, l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme lui adresse par écrit ou par voie électronique, au plus tard huit (8) jours à compter de la réception du dossier de candidature, une demande de complément d'informations en précisant les pièces manquantes.

La demande de renouvellement de la distinction est transmise à l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du même code au plus tard quatre mois avant le terme de validité fixé par la décision initiale. La demande de renouvellement est examinée selon la même procédure qu'une demande initiale.

##### **2. Eligibilité de la demande**

L'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme dispose d'un délai d'un mois à compter de la date de réception du dossier complet pour se prononcer sur l'éligibilité de l'établissement candidat, après examen de la conformité de son dossier aux conditions prévues à l'article 2 de l'arrêté. Il avertit par un courrier motivé, indiquant les délais et voies de recours, l'établissement candidat inéligible dans les quatorze (14) jours maximum de la signature de son rapport.

L'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme transmet son rapport sur l'établissement candidat éligible aux membres de la commission d'attribution. Il comprend au moins la note explicitant comment les critères d'appréciation de l'annexe 3 sont remplis. Chacun des membres de la commission a accès à l'ensemble des pièces constituant le dossier. Cette transmission, qui comprend également pour information la liste des établissements non éligibles, intervient le même jour que la convocation des membres de la commission par son président, soit au plus tard trente (30) jours ouvrés avant ladite réunion.

Les personnes chargées au sein de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme de l'instruction des candidatures sont soumises à l'obligation de discrétion en ce qui concerne tous les faits, informations et documents dont ils ont connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

### 3. Fonctionnement de la commission d'attribution

#### 3.1. Visite des établissements demandeurs

Préalablement à la tenue de la réunion prévue au point 2 de la présente annexe, le président nomme un rapporteur et un contre-rapporteur de la commission parmi les personnalités qualifiées pour procéder à la visite dudit établissement. Le sous-directeur du tourisme et le directeur général de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme ne peuvent participer à ladite visite.

Les membres de la commission ne peuvent être accompagnés d'aucun autre membre qui ne ferait pas partie de ladite commission.

Les frais liés à la visite sont assumés par l'établissement candidat sur justificatifs selon des modalités définies par le secrétariat de la commission. Le déroulement de la visite répond à des modalités définies par le secrétariat de la commission. Ces modalités sont transmises aux hôtels classés en catégorie 5 étoiles qui souhaitent déposer leur candidature.

Au plus tard quatorze (14) jours avant la tenue de la réunion prévue au point 2 de la présente annexe, les membres missionnés pour la visite établissent un rapport écrit reprenant, en particulier, chacun des critères d'appréciation de l'annexe 3, énonçant la nature, la date et le lieu de leurs constatations sur place et répondant à un format établi par le secrétariat de la commission.

#### 3.2. Rôle de la commission

La commission d'attribution examine les candidatures éligibles sur la base du rapport écrit mentionné au point 3.1 et émet un avis conforme pour l'attribution ou non de la « distinction Palace » à l'établissement candidat.

La commission se réunit en tant que de besoin pour examiner les candidatures à la « distinction Palace ». Le secrétariat assure l'envoi aux membres de la commission des convocations, de l'ordre du jour des réunions et des documents y afférents.

Sauf cas de force majeure, tout membre de la commission, qui ne peut participer à la réunion *in situ* ou par visioconférence pour laquelle il a été convoqué, doit en informer immédiatement le président.

La qualité de membre de la commission des personnalités qualifiées prend fin par le décès ou la démission.

La démission d'un membre de la commission doit être adressée immédiatement au ministre chargé du tourisme.

En cas d'empêchement du président de la commission ou de vacance, ses fonctions sont assurées par son suppléant.

En cas de vacance, la nomination du nouveau président intervient dans le délai d'un mois à compter de la saisine du ministre chargé du tourisme.

Le ministre chargé du tourisme peut exclure un membre de la commission en cas d'absentéisme répété ou non justifié ou bien en cas de manquement à l'éthique professionnelle et la confidentialité après qu'il en ait été préalablement avisé et invité à se faire entendre.

#### 3.3. Conditions de participation à l'examen d'une candidature et au vote

Les membres de la commission ne peuvent prendre part à l'instruction ou aux délibérations portant sur une demande dans laquelle ils ont un intérêt personnel, direct ou indirect.

En cas de situation de conflit d'intérêt du président de la commission, ses fonctions sont assurées par son suppléant.

Les membres de la commission sont soumis à l'obligation de discrétion en ce qui concerne tous les faits, informations et documents dont ils ont connaissance à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions. La même obligation s'applique aux débats et délibérations auxquels ils participent.

Le secrétariat de la commission veille au respect de l'ensemble des dispositions du présent article.

#### 3.4. Déroulement de l'examen d'une candidature par la commission

La commission est saisie des candidatures éligibles à la « distinction Palace », dont l'instruction a été réalisée conformément aux règles prévues au présent arrêté et ses annexes.

L'ordre du jour de chaque réunion de la commission est arrêté par son président. Il est joint, ainsi que les documents mentionnés au point 2 de la présente annexe, à la convocation de ses membres.

Les réunions de la commission ne sont pas publiques. Les débats sont confidentiels.

La commission entend le rapporteur et le contre-rapporteur ayant effectué la visite de l'établissement candidat et présentent leurs conclusions sur la base de leur rapport écrit.

Le candidat est ensuite entendu par les membres de la commission afin de présenter sa candidature. Il peut être accompagné ou représenté par toute personne de son choix.

L'audition dure au maximum vingt (20) minutes. Une fois l'audition terminée, le candidat se retire de la réunion. Les membres de la commission débattent ensuite de la candidature avant de passer au vote sur celle-ci.

Les membres de la commission qui ne peuvent être présents à la réunion peuvent valablement assister à la réunion et voter par visioconférence.

La commission s'appuie sur l'ensemble des critères d'appréciation exposés en annexe 3 qui forment un « faisceau d'indices ».

S'il l'estime nécessaire, le président de la commission peut décider de recueillir l'avis d'un ou de plusieurs experts sur un dossier inscrit à l'ordre du jour. A cette fin, il convoque le ou les experts au moins 48 heures avant la date de la réunion de la commission.

Les experts n'ont pas voix délibérative. Ils ne peuvent assister qu'à la partie des débats relatifs aux dossiers pour lesquels ils ont été convoqués. Ils sont soumis à l'obligation de discrétion en ce qui concerne tous les faits, informations et documents dont ils ont connaissance à l'occasion des débats auxquels ils ont participé.

Le secrétariat de la commission veille au respect de l'ensemble des dispositions du présent article.

Il est soumis à l'obligation de discrétion en ce qui concerne tous les faits, informations et documents dont il a connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. La même obligation s'applique aux débats et délibérations auxquels il assiste ou participe.

### 3.5. *L'avis de la commission*

La commission d'attribution examine les candidatures éligibles et émet un avis conforme pour l'attribution ou non de la « distinction Palace » à l'établissement candidat.

La commission ne délibère valablement que lorsque les trois quarts des personnalités qualifiées sont présentes physiquement ou par visioconférence.

L'avis de la commission repose sur un vote à main levée de ses membres. L'avis est pris à la majorité absolue des suffrages exprimés.

En cas d'égal partage des voix, la voix du président est prépondérante.

Toutefois, le président de la commission peut, après un vote unanime des membres de la commission, décider de procéder à une troisième visite de l'établissement candidat. Il en informe l'établissement candidat dans les sept (7) jours suivant la réunion.

Cette troisième visite est organisée, sauf fermeture saisonnière de l'établissement, dans les soixante (60) jours ouvrés suivant la réunion de la commission ayant abouti à ce vote.

Le membre de la commission chargé de procéder à cette visite est désigné lors de cette réunion à la majorité absolue des suffrages exprimés. Il ne peut s'agir des deux (2) membres de la commission ayant procédé à la première visite, du sous-directeur du tourisme ou du directeur général de l'organisme mentionné à l'article L. 141-2 du code du tourisme.

Une fois la visite effectuée, une nouvelle réunion est organisée au plus tard le soixantième (60<sup>e</sup>) jour ouvré suivant la première réunion.

L'avis de la commission d'attribution pour chaque candidature est formalisé par un procès-verbal transmis par le président de la commission au ministre chargé du tourisme dans les quarante-huit (48) heures suivant l'émission dudit avis. Le ou les rapports de visite sont joints à cet avis. Les procès-verbaux sont authentifiés par la signature du président de la commission.

Le secrétariat de la commission veille au respect de l'ensemble des dispositions du présent article.

### 3.6. *Procédure simplifiée*

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

Le président de la commission exige, le cas échéant, de l'établissement éligible la communication des éléments complémentaires nécessaires au réexamen de son dossier par la commission.

La procédure d'examen de la candidature répond aux mêmes règles que celles prévues aux points 3.1 à 3.5 de la présente annexe.

La procédure simplifiée n'est offerte qu'une seule fois au candidat concerné.

## A N N E X E 2

### CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ

#### I. – **Mode d'emploi**

Pour être éligible, l'établissement doit remplir certains des critères « à la carte » mentionnés dans le tableau de classement hôtelier en catégorie cinq (5) étoiles figurant en annexe de l'arrêté du 23 décembre 2009 modifié fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme.

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

Les critères « à la carte », devenant obligatoires pour accéder à la « distinction Palace », sont reproduits au II ci-après.

## II. – Critères « à la carte » devenant obligatoires

Les critères « à la carte » devenant obligatoires pour accéder à la « distinction Palace » sont les critères portant les numéros ci-après au sein du tableau de classement hôtelier en catégorie cinq (5) étoiles figurant en annexe de l'arrêté du 23 décembre 2009 modifié : critères n° 7, n° 8, n° 13, n° 17, n° 22, n° 48, n° 146, n° 147, n° 150, n° 151, n° 167, n° 169, n° 171, n° 172, n° 182, n° 187, n° 189, n° 196, n° 198, n° 201, n° 203, n° 208, n° 210, n° 216, n° 217, n° 218, n° 219, n° 220, n° 221, n° 224 et n° 226.

### A N N E X E 3

#### CRITÈRES D'APPRÉCIATION

##### I. – La méthode d'appréciation

La commission d'attribution de la « distinction Palace » s'appuie sur les critères d'appréciation exposés dans la présente annexe, qui formeront un « faisceau d'indices ». Aucun critère n'est exclusif des autres et les indications données pour chaque critère d'appréciation, même lorsqu'elles sont précises, constituent des exemples et non des données normatives.

A cette fin, l'établissement candidat joint à son dossier les éléments nécessaires à l'examen de sa candidature.

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

###### *Des indicateurs économiques distinguant l'excellence du service*

Des indicateurs économiques seront examinés et constitueront des éléments d'analyse dans l'appréciation de la capacité d'un établissement à prétendre à la « distinction Palace ».

Il s'agit d'indicateurs liés :

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

###### *La localisation de l'établissement qui doit être exceptionnelle*

L'établissement doit être implanté dans une zone de qualité exceptionnelle avec un environnement architectural et naturel harmonieux (à titre d'exemples : site classé, perspective monumentale ou appartenant au patrimoine mondial de l'Unesco, paysage exceptionnel, zone protégée Conservatoire du Littoral ou Natura 2000...).

###### *L'architecture exceptionnelle du bâtiment qu'il soit historique ou de facture contemporaine*

Le caractère remarquable de l'architecture sera considéré : ancienneté du bâtiment, type de protection patrimoniale (monument historique ou inscription à l'inventaire, ensemble du bâti ou de parties du bâtiment, voire d'éléments mobiliers à perpétuelle demeure - escalier, verrière, cheminée, salle de bains...), architecture moderne ou contemporaine d'exception, architectes, intégration dans un mouvement artistique déterminé.

###### *La capacité de l'établissement et la présence importante de suites*

Le nombre de clés et le taux de suites (environ 20 %) seront des indicateurs analysés en ce qu'ils révèlent le degré élevé de personnalisation du service et le maintien d'un niveau suffisant d'excellence. Il est précisé qu'une suite correspond soit à une chambre d'une surface minimale de 60 m<sup>2</sup>, soit à un appartement constitué d'une chambre séparée.

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

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

*La légende, l'histoire, la personnalité de l'établissement*

La fréquentation de l'établissement (personnalités internationales issues du monde de la politique, des arts et du spectacle, du show-business, du sport...) et les événements historiques (signatures d'accords internationaux, rencontre au sommet de personnalités politiques, festivals des arts et de la culture) permettront d'évaluer la nature prestigieuse des lieux.

*La personnalisation, la rapidité, la précision et la permanence du service*

Le niveau de qualification du personnel et la continuité du service client constituent des indicateurs de nature à évaluer le niveau de personnalisation, la rapidité et la permanence du service. Ce dernier élément se traduit notamment par l'existence d'un service client 24 h/24 couvrant les fonctions suivantes :

- le service de conciergerie et le service voiturier/bagagiste ;
- le service en chambre ;
- le service de restauration d'étage.

La personnalisation du service se traduit également dans la capacité à répondre aux besoins et attentes d'une clientèle familiale.

*L'excellence de la restauration et du bar*

Un restaurant gastronomique de renommée internationale (reconnu par les principaux guides gastronomiques internationaux), la qualité et l'importance des références de la carte des vins ainsi que l'existence d'un bar font partie des attributs des établissements d'exception.

*Le caractère unique de l'établissement*

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

*L'implication des équipes dans la recherche de l'excellence*

Il s'agit de relever les actions mises en place par l'établissement pour garantir implication et excellence du service proposé par son personnel. Le budget formation et l'existence d'un plan d'intéressement du personnel salarié sont des exemples d'indicateurs permettant d'évaluer ce critère.

*Une démarche exemplaire et responsable*

Il s'agit ici d'analyser les démarches entreprises par l'établissement liées à la qualité et à la promotion du développement durable dans ses composantes, sociétale et environnementale.

Les éléments ci-après constituent des indicateurs de type sociétal :

- l'implication dans la promotion des métiers de l'hôtellerie, la valorisation de l'apprentissage, le recours à l'artisanat ;
- la qualité des conditions de travail proposées au personnel, y compris chez les prestataires, l'existence d'une politique sociale et d'éthique (accord et engagements de l'entreprise) et la valorisation des collaborateurs (plan de développement).

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

## ANNEXE 4

MODÈLE DE LOGO ET SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES  
DE LA PLAQUE POUR LES ÉTABLISSEMENTS DISTINGUÉS

Le logo mentionné à l'article 7 du présent arrêté est conforme au modèle ci-après :



PALACE

La charte graphique du logo est téléchargeable sur le site internet : [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr).

La plaque mentionnée à l'article 7 du présent arrêté est conforme aux spécifications techniques ci-après :

Format : 308 × 110 mm.

\* Matière : bronze.

\* Façonnage :

- bronze fondu en tiré d'épaisseur 5 mm ;
- fond mat ;
- lettres en relief brillantes ;
- patine traditionnelle éclaircie ;
- soudure au verso de 2 vis de fixation de 10 cm.