
Compte-rendu sur la conférence du 16 décembre 2010 sur la nouvelle nomenclature des palaces

François DELAHAYE en bref

François Delahaye mène depuis vingt ans un parcours brillant dans l'hôtellerie de luxe. Diplômé de l'Ecole hôtelière de Saint-Cergue (Suisse) puis du City Community College de New York, il a été successivement Directeur Général du Westminster à Paris, des hôtels Warwick à Hong Kong, New York et Paris, de l'hôtel du Parc (du groupe Westin Demeure Hôtels) à Paris et depuis 1999 Président-Directeur Général du Plaza Athénée dont il a géré la phase de post-rénovation. Il a appelé Alain Ducasse à ses côtés, lequel transféra son restaurant au sein du Plaza Athénée en septembre 2000.

Directeur des Opérations de la Dorchester Collection (propriété du sultan du Brunei), il gère 6 autres hôtels de luxe : 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... avec comme ambition « d'exploiter 15 hôtels en Europe et aux États-Unis d'ici cinq à dix ans.

Membre du Club Valmy, du Comité Colbert et vice-Président du Comité Montaigne, il est aussi Chevalier de la Légion d'Honneur et de l'Ordre National du Mérite.

I - LE PLAZA ATHENEE

Ouverture en 1911 sur la prestigieuse avenue Montaigne, dans un style Art déco et Empire. Choix de la situation : près des théâtres (importance du culturel, des sorties au début du siècle dernier) avant que ce soit l'activité shopping qui domine.

D'ailleurs, c'est le Plaza Athénée qui a fait la notoriété de l'avenue Montaigne car ce sont ses clients qui se rendaient dans ses boutiques qui se sont ouvertes après. Ex : Dior, Chanel...

Un personnel de 530 personnes.

Afin d'occuper le terrain et de se démarquer de la concurrence.

Le Plaza Athénée propose :

- Patinoire pour séduire les enfants des clients car vecteur de décision.
- Opération de séduction.
- Carrousel
- Calèches
- Bar
- Show mercredi soir avec Mickey et Minnie financée par Eurodisney et Mattel.
- Bon moyen pour faire parler la presse.
- Gratuit : vélo + bateau mouche + 1 Aston Martin (avec la suite Royale)

Important :

Le Plaza Athénée a acheté les 3 immeubles environnants pour s'agrandir.

Les concurrents actuels sont : Le Meurice / Le Bristol / Four Seasons Georges V / Ritz Paris / Le Crillon.

Sachant que le Meurice fait partie de la même chaîne que le Plaza Athénée, la Dorchester Collection qui a pour ambition d'ouvrir d'ici 5 ans, 15 nouveaux hôtels (à l'étude le Raffles à Singapour)

Les nouveaux concurrents : Le Royal Monceau / Le Shangri- La /Le Mandarin Oriental / The Peninsula / Le Cheval Blanc (2014/2015 Samaritaine)

II - NOUVELLE NOMENCLATURE DES PALACES

La classification maximale était 4 étoiles luxe

En France nous étions le dernier pays à ne pas avoir de 5 étoiles

La classification a été refaite sous l'impulsion de la presse

La France s'occupe de ce dossier

Lobbying du groupe Accor qui voulait le Novotel en 4 étoiles et Sofitel en 5 étoiles.

Critères d'appréciation : Une fois que les 5 étoiles auront fait la demande (le jury verra par lui-même sur place).

Caractéristiques exceptionnelles : Belle situation, beau patrimoine...

C'est à la demande des hôteliers de Paris auprès du Secrétaire d'Etat au Tourisme Monsieur Hervé Novelli qu'une étude a été diligentée pour établir les critères et la création d'un label « Palace ».

Elle a été confiée, entre autres, à deux professionnels de l'hôtellerie : Monsieur Pierre Ferchaud (alors DG du Bristol) et Monsieur François Delahaye (DG du Plaza Athénée).

C'est dans une optique de clarification par rapport à la clientèle internationale qui a besoin de savoir quels sont les équipements minimum prévus dans chaque catégorie.

Ps : Un article de presse dans le Journal du Dimanche du 12/12/2010 relance la polémique sur la pertinence des critères retenus car les nouveaux hôtels qui convoitent le label « palace » ne sont pas d'accord sur certains points.

Document édité par ATOUT FRANCE

DISTINCTION PALACE

LES CRITERES D'APPRECIATION DU JURY

Le Jury s'appuiera sur les critères d'appréciation exposés ci-après, qui formeront un « faisceau d'indices ».

Les critères d'appréciation du Jury portent sur les caractéristiques exceptionnelles de l'établissement candidat tenant notamment à sa situation géographique, à son intérêt historique, esthétique ou patrimonial particulier ainsi qu'aux services qui y sont offerts. Aucun critère d'appréciation 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 par le Jury.

Des indicateurs économiques distinguant l'excellence du service

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

Il s'agit d'indicateurs liés :

- à la performance commerciale de l'établissement par rapport à la moyenne des établissements classés 5* sur la place ;

- à l'effectif moyen annuel par clé rapporté au taux d'occupation de l'établissement :

 - supérieur ou égal à 2,2 pour les établissements parisiens ;

 - supérieur ou égal à 1,5 pour les établissements non parisiens.

La localisation de l'établissement qui doit être exceptionnelle

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

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

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

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

Le nombre de clés et le taux de suites (environ 20 %) seront des indicateurs analysés en ce qu'ils révèlent le degré élevé de personnalisation du service et le maintien d'un niveau suffisant d'excellence. Il est précisé qu'une suite correspond soit à une chambre d'une surface minimale de 60 m² soit à un appartement constitué d'une chambre séparée.

Document édité par ATOUT FRANCE - page 2

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'oeuvres d'art, la facture du mobilier, la décoration florale, les espaces spacieux et harmonieux, la présence d'ateliers d'entretien et de personnels de maintenance..., sont autant d'éléments entrant en considération pour apprécier le caractère exceptionnel des lieux et la permanence de l'excellence. La qualité du linge de lit et de toilette (provenance, tissu,...) mis à

disposition ainsi que celle de la literie (sommier, matelas) et de l'ensemble des produits d'accueil proposés seront attentivement analysés.

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

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

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

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

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

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

L'excellence de la restauration et du bar

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

Le caractère unique de l'établissement

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

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

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

Une démarche exemplaire et responsable

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

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

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

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