

プレス資料【抄訳】

2011.5.11

ホテル格付けの最高位「パラス」について

PALACE

目次

ホテル格付けの最高位「パラス」を創設した理由

「パラス」認定の手順

パラス——エレガントと現代性を象徴するシンボル

審査委員会

別添

別添1: 「パラス」認定への応募要件

別添2: 審査委員会の評価基準

別添3: 「5ツ星」の格付け

ホテル格付けの最高位「パラス」を創設した理由

ホテル格付けに関する改革は、観光サービスの発展と刷新に係る2009年7月22日付け法律をもって実施された。この改革は格付け基準の現代化と、格付けを表わす新しい「星」の取得手続きの改変という二つの基本方針に関わるものであった。

フランス内外の利用客のニーズに応えるこの新格付けシステムは以下の三つの目的を有している。

- フランスのホテルの格付けを分かりやすいものにし、ホテル業界のクオリティを向上させる。
- 「5ツ星」ランクの創設を通じて、高級ホテルの格付けを国際的な慣行（特に競合観光地における慣行）と合致させる。
- ホテル業界全体で施設の現代化を図る。

本改革によって数々の新しい試みが導入されたが、その一つに「5ツ星」ランクの創設が挙げられる。「5ツ星」ランクはホテルのイメージや魅力、そしてそのprestigeが評価された証であり、フランスのホテル業界を牽引する要素として、今後はその卓越性の象徴となる。

だが、「5ツ星」の認定を受けたホテルの中にはさらに上位のランクに差別化されるべきものも含まれていた。恵まれた立地、歴史的・美的あるいは文化遺産としての特異な価値、利用客のニーズに対応したきめこまやかなサービスを誇るこれらの秀逸なホテルは、いつの時代もフランスの観光資源の一翼を担ってきたが、その卓越性を認定する公的な格付けはこれまで存在しなかった。

そのためエルヴェ・ノヴェリ商業・工芸・中小企業・観光・サービス・消費担当大臣【当時】は、高級ホテル業界に精通した二人の専門家に対し、ホテル格付けの最上位となる「パラス」ランクを創設し、5ツ星ホテルの一部を当該ランクに認定するための手続きに関する報告書の作成を委託した。

当該報告書は2010年9月9日に提出された。その結果、これに基づき「パラス」ランクが正式に創設される運びとなり、当該ランクの認定基準と認定方式の策定がフランス観光開発機構（ATOUT FRANCE）に委託された。

ノヴェリ大臣は2010年11月8日、優れた個性を誇るホテルに与えられる「パラス」ランクの創設を定めたアレテ（大臣命令）を發布。これにより、秀逸なホテルを公的に認定するシステムの欠如が改められることになった。

「パラス」ランクの創設は、フランスのホテルの価値を国際的に高め、次第に数を増しつつある海外の競合ホテルに対抗するためのものである。さらにより大局的には、フランス文化の名声と、観光地としてのフランスの魅力をさらに向上させるのに貢献する。

「パラス」は登録商標の一種であり、ATOUT FRANCEがその管理と保護を担当する。

「パラス」認定の手順

「パラス」の格付けは、ATOOUT FRANCEの一次審査と審査委員会（7ページ参照）の推薦をもとに観光担当大臣が該当ホテルに授与する。有効期間は5年。

「パラス」認定への応募要件

「パラス」認定を希望するホテルが審査委員会による審査を受けるためには、まず以下に示す応募要件を満たさなければならない。

- ・ サービスおよび提供される業務の恒常性を保証するため、新設ホテルの場合は少なくとも12カ月前から、長期休業を伴う全面改装を施した既存ホテルの場合は少なくとも6カ月前から営業していること。
- ・ 5ツ星の格付けを取得していること。
- ・ 以下に示す面積を超える部屋を備えていること。
 - 1人用客室：26 m²（サニタリースペースを含む。5ツ星ホテルでは20 m²）
 - 2人用客室：30 m²（サニタリースペースを含む。5ツ星ホテルでは24 m²）これら最小基準面積に満たない部屋については、総部屋数の10%を限度に認められる。
- ・ 別添3に記載されている5ツ星ホテルの認定基準を強化した種々の基準のすべてを満たすこと。

2011年5月5日の変更点:最低営業年数の軽減

投資促進の必要性と、パラスの極めて高いサービスの恒常化を保障するという二つの課題を両立させるため、またパラス認定審査委員会からの提案を受けて、フレデリック・ルフェーヴル商業・工芸・中小企業・観光・サービス・消費担当大臣は、パラス格付けに必要な最低営業年数の軽減を承認した。新規開業のホテルについては30カ月から12カ月へ、既存のホテルで改装再開したものについては24カ月から6カ月にそれぞれ軽減される。新規の規定は次回の審査から適用される。

「パラス」認定を希望するホテルの一次審査は、この要件に基づきATOOUT FRANCEによって実施される。

よって「パラス」に認定されるホテルとは、フランス流の卓越性を体現し、観光地フランスの威光を全世界に知らしめることに貢献する施設でなければならない。様々な客観的要件——特に5ツ星ホテルの認定基準を強化した諸要件は厳しい客観的基準に相当するものであり、これら基準に準拠することによって、最高の快適性やサービスを備えたホテルのみを審査委員会に対して推薦するのを可能にする。そのサービスには例えば以下のものが挙げられる。

- ・ コンシエルジュ・サービス
- ・ 多言語を話すスタッフ
- ・ 常時食事のサービスが提供可能
- ・ スパ
- ・ フィットネス施設
- ・ エステティックサロン、マッサージサービス

審査委員会の評価基準

次のステップでは、審査委員会が以下の評価項目に照らし、「パラス」に推薦するホテルを選定する。

- ・ 立地の良さ
- ・ 建築物としての卓越性（歴史的建造物のみならず、現代建築であっても可）
- ・ ホテルの規模とスイートルームの占有率
- ・ ホテルの美しさ、豪華さ
- ・ 快適な設備やアメニティ
- ・ ホテルの伝承や歴史、ゆかりのある著名人
- ・ サービスのカスタマイズ化、迅速性、正確性、恒常性
- ・ レストランやバーの秀逸性
- ・ ホテルが持つ独特の個性
- ・ 最高のもてなしを追求するスタッフの努力
- ・ 社会や環境に配慮した模範的取り組み
- ・ サービスの秀逸性を反映する経済的パフォーマンス

審査委員会の評価基準を別添2に記す。

審査委員会による二次審査には、委員2名による訪問調査と候補ホテルに対する審査委員会全員による聴取が含まれる。

一次審査、二次審査、投票の方式および審査委員会の機能形態は、「パラス」商標の使用規則によって定められる。またこの使用規則は、「パラス」格付けの付与条件の根拠にもなる。

フランス特許庁（INPI）に提出され、対世的効力を有する本図書は、ATOOUT FRANCE のWebサイト www.atout-france.frにて閲覧することができる。

PALACE

ホテル格付けの最高位となる「パラス」のグラフィックデザインは、フランス流のエレガンス、贅、卓越性のコンセプトを象徴するとともに、少しばかり古めかしいイメージに苦慮することの多かった格式の高い超高級ホテルが重視する現代性をも伝えるものでなければならなかった。

そこで、5ツ星ホテルを表わすプレートとのビジュアルデザインとの統一感を重視した、エレガントで洗練されたカリグラフィーを採用。

プレートはパリ造幣局にて鑄造される。



審査委員会

審査委員会は観光担当大臣が任命する著名人により構成される。任期は3年で更新可能。

ドミニク・フェルナンデス **Dominique FERNANDEZ**

アカデミー・フランセーズ会員。1929年生まれ。1958年より大学で教鞭をふるう傍ら、作家、文芸評論家として活動。高等師範学校卒業。イタリア語教授資格を持つ。1982年、『*Dans la main de l'ange* (天使の手のなかで)』でゴンクール賞を受賞。ジャン・ベルナールの死去に伴い、2007年3月8日、アカデミー・フランセーズの会員に選出された(座席番号25)。

アダライド・ド・クレモン＝トネール **Adélaïde de CLERMONT-TONNERRE**

ジャーナリスト、小説家。1976年生まれ。金融業界で働いたあと、『マダム・フィガロ』誌の記者に。その後『ボワン・ド・ヴェ』誌に移り、現在、同誌の文化・時評欄の編集長を務めている。2010年秋、フランツ＝オリヴィエ・ジスベールの番組『スレーヌ・クリティーク (批評週間)』のコメンテーターに抜擢。また、ストック (Stock) 社より処女作『*Fouffure* (毛皮)』を発表。多くの賞に輝いた。女性作家を対象にした文学賞「プリ・ド・ラ・クロズリー・デ・リラ」の審査委員も務めている。

アリザ・ジャベス **Aliza JABES**

化粧品メーカー「ニュクス (NUXE)」社長。1962年7月20日生まれ。2010年度「企業家賞」を受賞。インディアナポリス (アメリカ) にある製薬会社「イーライリリー」で財務アナリストとして2年間勤務したのち、1989年、企業家に転身。30年前にパリの薬剤師が設立した零細化粧品メーカー「ニュクス」社を買い取る。そのイニシアティブのもとに、ニュクスはまたたく間に化粧品市場にその存在感を発揮。フランスでは薬局で取り扱われている同社の製品は現在、世界50カ国で販売されている。

ユベール・ジョリ **Hubert JOLY**

2008年3月、ビジネス旅行業界の世界最大手「カールソン」社の社長に就任。パリHEC経営大学院で経営学のディプロムを、パリ政治学院で公管理のディプロムを取得。アメリカ商務省の旅行・観光諮問会議の委員と、世界旅行ツーリズム協議会執行委員会の委員を務める。

セルジュ・ニコル **Serge NICOLE**

陶芸家。フリーランスのアーティストとして1979年より活動を開始。フランス最大の芸術家同業者団体「フランス芸術工芸アトリエ協会 *Ateliers d'Arts de France*」の会長および「サロン・デュ・パトリモワン *Salon du Patrimoine* (文化遺産見本市)」の会長を務める。2006年、芸術工芸助成協会 (SEMA/現国立芸術工芸学院 *Institut National des Métiers d'Art*) 地域賞を受賞。

ジョゼフ・オリヴロー **Joseph OLIVEREAU**

1932年生まれ。1972年、ピエール・トロワグロとともに一流シェフたちのパートナーシップ組織「ルレ・グルマン」を創設。その後、高級ホテルとレストランが参加する「ルレ・エ・シャ

トー」を設立。その会長を17年間務め、同グループを世界的な組織へと成長させた。ルレ・エ・シャトーには現在、50カ国453軒のホテルおよびレストランが加盟している。1986年には観光省の技術評議員として、フランスのイメージアップ戦略を担った。ルレ・エ・シャトーの名誉会長でもある。

キャロル・ルソーCarole ROUSSEAU

テレビキャスター。1967年生まれ。1991年、FR3局の番組「La Marche du siècle（世紀の歩み）」でキャリアをスタート。次いで「Le Droit de savoir（知る権利）」を担当。1996年、フランス2局に移り、「Déjà dimanche（もう日曜日）」のキャスターに。1997年、TF 1局でステファン・ベルンとともに「Plein les yeux（目に一杯）」と「Célébrités（セレブリティ）」の司会を担当。1997年から99年までのあいだに多数の特別番組の司会を務める。さらに、「Scrupules（ためらい）」および「C'est quoi l'amour（愛って何）」でプロデューサーと司会者を兼任。シリーズ番組のほかに、ゴールデンタイムの大型クイズ番組（「Le Grand Concours（大いなるコンテスト）」「Le Grand Quiz du Cerveau（脳を鍛えるクイズ）」や、「Les 30 histoires les plus mystérieuses/spectaculaires/extraordinaires（もともと不思議で／劇的で／奇妙な30の話）」などの司会を経験。TMC（テレビ・モンテカルロ）局では、「90' Enquêtes et 90' Faits Divers（90の調査と90の三面記事）」の司会のほか、「Ma drôle de vie（私のおかしな人生）」を制作。2009年秋からは、社会事件を扱ったシリーズ番組「Au coeur du crime（犯罪の只中で）」の司会を務めるほか、2010年秋にはTF 1局で料理の全国コンクールを扱った「MasterChef（マスターシェフ）」のプレゼンターを担当した。

イヴ・ルセルールYves ROUSSET-ROUARD

映画プロデューサー。1940年生まれ。1979年から1992年まで20ほどの映画を制作・翻案。国民議会議員を経験後、1995年より南仏メネルブ村の村長を務める。村の一軒の屋敷を「リュベロン トリュフとワインの博物館Maison de la Truffe et du Vin du Luberon」に改装したプロジェクトの発案者。

ゴンザーク・サン＝ブリスGonzague SAINT-BRIS

作家、批評家、歴史家、ジャーナリスト。1948年、ロシュ（フランス中部）生まれ。一般小説や歴史小説のほか、バルザック、デュマ、フローベール、ヴィニー、ラ・ファイエット等の伝記など40冊ほどの著作がある。ラ・ファイエットの伝記は10万部が売れ、アメリカ カリフォルニア州ジョン・F・ケネディ大学文学賞を受賞。2002年、自伝的小説『Les Vieillards de Brighton（ブライトンの老人たち）』でアンテラリエ賞に輝く。

ジャン＝ミッシェル・ヴィルモットJean-Michel WILMOTTE

建築家、デザイナー。1948年ソワソン（パリ北東）生まれ。エコール・カモンドでディプロムを取得後、27歳でパリに建築事務所を設立。現在、世界20カ国から集まった150人近くのスタッフを率いている。これまでフランス内外の100ほどのプロジェクトを担当。手がけた建築物はタワー、個人住宅、自動車サーキット、ショッピングセンター、集合住宅、本社ビル、ホテル、美術館など多岐にわたる。

別添1：「パラス」認定への応募要件

「パラス」認定の取得を希望するホテルは、以下に記す要件のすべてを必ず満たさなければならない。

- ・ 新設ホテルの場合は少なくとも十二（12）カ月前から、長期休業を伴う全面改装を施した既存ホテルの場合は少なくとも六（6）カ月前から営業していること。
- ・ 「パラス」ランク創設に係る2010年11月8日付けアレテ（大臣命令）第2条に記載された条項に従い、5ツ星の格付けを取得していること。
- ・ 以下に示す面積を超える部屋を備えていること。
 - 1人用客室：26 m²（サニタリースペースを含む）
 - 2人用客室：30 m²（サニタリースペースを含む）
 これら最小基準面積に満たない部屋は総部屋数の10%を限度に認められる。
- ・ 先述した2010年11月8日付けアレテ（大臣命令）第3条を適用し、5ツ星ホテルの認定基準表から派生した種々の要件のすべてを満たすこと。

最後の項目に掲げた要件とは、観光ホテルの格付けに係る基準および手続きを定めた2009年12月23日付けアレテ（大臣命令）の別添にある「5ツ星格付け認定基準表」で定められた要件を強化したものである（この点についてもwww.atout-france.frを参照）。

一次審査は五（5）ツ星格付けに関する報告書の分析に基づき、ATOUT FRANCEが実施する。

認定基準表について

認定基準表に記載されている要件は必ず満たすべきものであり、代替要件を認めるシステムは採用していない。

5ツ星格付けの必須要件は「パラス」の認定基準としても採用され、以下に示す「パラス」認定基準表においては白い行で表わされている。

「パラス」認定基準表の右端にある「5ツ星認定基準表内における要件ステータス」では、5ツ星の認定の際に当該項目が「必須Obligatoire」とされていたのか、あるいは「任意A la carte」となっていたのかが示されている。

薄い赤で色分けされた行は、5ツ星認定の際には「任意A la carte」項目であったが、「パラス」格付けの取得にあたっては「必須Obligatoire」となった項目である。

182	Un service de conciergerie est proposé		A la carte
183	Prise en charge des bagages sur demande du client		Obligatoire

5ツ星格付けに関係しない必須要件については本表に記載していない。同様に、「パラス」認定取得のために「任意」となっている項目についても本表には記載していない。

5ツ星認定基準表の参照番号	要件 注釈が必要な要件については 各項目の右側に記載	注釈	5ツ星認定基準表の要件ステータス
---------------	----------------------------------	----	------------------

* 表内の項目は原文

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
Chapitre 1 : Equipements				
Extérieurs de l'hôtel				
1	Existence et bon état de la signalétique privée de l'établissement dans les zones privatives extérieures de l'hôtel	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une telle signalétique.		Obligatoire
2	Existence d'une enseigne en bon état.	Ce critère est réputé acquis si la réglementation locale ne permet pas la présence d'une enseigne.		Obligatoire
3	Les extérieurs doivent être propres et en bon état	Ce critère est réputé acquis si l'hôtel ne dispose pas d'extérieurs.		Obligatoire
4	Façades propres et en bon état			Obligatoire
6	Bon état et propreté des jardins (si existants) et du mobilier de terrasse			Obligatoire
7	Existence d'un éclairage approprié et en bon état			A la carte
8	Mise en valeur des bâtiments par éclairage ou fleurissement			A la carte
Hall de réception et salon				
Hall de réception				
9	Accès à l'hôtel indépendant au cas où l'exploitation comprend également au même niveau un restaurant ou un café	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		Obligatoire
11	La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être propres et soignées			Obligatoire
12	Chauffage dans le hall			Obligatoire
13	Climatisation dans le hall			A la carte
Surface minimale de l'ensemble constitué par l'espace bar, la salle de petit déjeuner, le(s) salon(s) et le hall d'accueil				
14	Surface minimale respectée			Obligatoire
Salon				
16	Existence d'un espace salon			Obligatoire
17	Climatisation dans les salons			A la carte
18	Les installations et équipements de l'ensemble doivent être propres et en bon état			Obligatoire
Réception et Accueil				
19	Existence d'un coffre fort à disposition du client dans l'hôtel			Obligatoire
20	Mise à disposition de chariots à bagages			Obligatoire
21	Mise à disposition d'équipements pour bébé : chaise haute, matériel pour réchauffer la nourriture, matelas à langer			Obligatoire
Salle de petit déjeuner				
22	Climatisation dans la salle petit déjeuner			A la carte
Restaurant				
23	Climatisation dans le restaurant			Obligatoire
24	Les horaires de tous les services sont affichés			Obligatoire
Sanitaires communs				
26	Sanitaire commun mixte homme - femme			Obligatoire
Equipement électrique des locaux communs :				
27	Eclairage en bon état de fonctionnement dans les couloirs, dégagements et locaux communs			Obligatoire
Téléphonie et communication				
28	Téléphone à disposition 24 heures sur 24 à la réception			Obligatoire
29	Accès Internet dans les parties communes	Wifi, réseau ou tout équipement équivalent		Obligatoire

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
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			Obligatoire
Surfaces (en m2)				
36	Surface minimale de la chambre 1 personne sanitaires compris : 20 m ²	Une tolérance de - 10 % est accordée sur la surface minimale de la chambre sanitaires compris pour un maximum de 20 % des chambres.		Obligatoire
37	Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris : 24 m ²			Obligatoire
38	Surface minimale de la chambre 3 personnes sanitaires compris : 26 m ²			Obligatoire
39	Surface minimale de la chambre 2 personnes sanitaires compris : 30 m ²			Obligatoire
Equipements et mobiliers (dont électriques)				
45	Les chambres sont équipées d'une télévision couleur			Obligatoire
48	Télévision à écran plat dans toutes les chambres équipées d'une télévision			A la carte
49	Possibilité d'accéder à des chaînes internationales dans toutes les chambres équipées d'une télévision			Obligatoire
50	Possibilité d'accéder à des chaînes thématiques (sports, culture, enfants ...) dans toutes les chambres équipées d'une télévision			Obligatoire
51	Radio dans toutes les chambres	Radio sur télévision acceptée		Obligatoire
55	Mise en place de lits aux dimensions majorées suivantes dans 50 % de l'inventaire au minimum : Equipement de Lit single d'au moins 1,20 X 2,00 Equipement de Lit double d'au moins 1,60 X 2,00 Equipement de Lit Twin d'au moins 2x 0,90x 2,00			Obligatoire
56	Lit supplémentaire pour bébé	Sur demande lors de la réservation		Obligatoire
57	Oreiller supplémentaire	A disposition dans 100 % des chambres		Obligatoire
59	Couverture supplémentaire	A disposition dans 100 % des chambres Le critère est réputé comme acquis si l'équipement est constitué d'une couette		Obligatoire
61	Le linge de lit est propre et en bon état			Obligatoire
62	La literie est propre et en bon état			Obligatoire
Linge de toilette				
63	Présence de linge de toilette en quantité suffisante			Obligatoire
64	Possibilité d'obtenir du linge de toilette supplémentaire			Obligatoire
65	Peignoir			Obligatoire
Equipement électrique de la chambre				
66	Eclairage général de la chambre en bon état			Obligatoire
67	Point lumineux sur bureau ou table			Obligatoire
68	Eclairage en tête de lit avec interrupteur indépendant			Obligatoire
70	Prise de courant libre dans la chambre			Obligatoire
74	Interrupteur éclairage central près du lit (Va et vient)			Obligatoire
75	L'ensemble des équipements électriques sont propres et en bon état			Obligatoire
Equipement mobilier de la chambre				
77	Penderie ou système équivalent équipée de cintres de qualité			Obligatoire
78	Penderie fermée équipée de cintres de qualité			Obligatoire
79	Rangement étagé à plat pour le linge	Sous forme d'étagère ou de commode		Obligatoire
80	Présence d'une tablette de chevet			Obligatoire
83	Table	La table peut être remplacée par un bureau		Obligatoire
84	Table ou desserte supplémentaire			Obligatoire
85	Porte-bagages	Le critère est réputé acquis si le porte-bagage est pliant ou si un meuble ou support présente une fonction équivalente au porte bagages		Obligatoire
86	Miroir en pied			Obligatoire
87	Minibar			Obligatoire
88	Corbeille			Obligatoire
89	Les équipements et mobiliers sont propres et en bon état			Obligatoire

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
Téléphonie et communication				
90	Téléphone dans la chambre avec accès extérieur			Obligatoire
91	Téléphone avec " Sélection directe à l'arrivée"			Obligatoire
92	Chambre équipée d'une prise ADSL ou d'accès WiFi			Obligatoire
94	Accès internet dans toutes les chambres			Obligatoire
Equipements sécurité des clients				
95	Coffre fort dans la chambre			Obligatoire
97	Dispositif complémentaire de sécurisation de la chambre			Obligatoire
Equipements pour le confort des clients				
98	Dispositif de réveil	Indépendant ou service		Obligatoire
99	Chauffage			Obligatoire
100	Climatisation	Avec possibilité de réglage individuel		Obligatoire
101	Occultation opaque extérieure (volets roulants, persiennes, etc.) ou intérieure (rideaux, doubles rideaux, etc.) dans chaque chambre			Obligatoire
102	Confort acoustique : toutes précautions techniques devront être prises pour assurer une isolation suffisante conformément aux règlements régissant la construction	Conforme au permis de construire et aux règles de construction pour les nouveaux hôtels.		Obligatoire
Equipements complémentaires				
103	Mise à disposition d'un fax et/ou d'une imprimante dans la chambre sur demande			Obligatoire
104	Mise à disposition d'un ordinateur dans la chambre sur demande			Obligatoire
107	Nécessaire correspondance			Obligatoire
108	Nécessaire à chaussures			Obligatoire
109	Nécessaire à couture			Obligatoire
Sanitaires privés				
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			Obligatoire
113	Salles de bain particulières équipées de douche, baignoire, WC et lavabo dans 100% des chambres			Obligatoire
Equipement des salles de bains				
120	2 points lumineux dont 1 sur lavabo			Obligatoire
121	1 prise de courant rasoir			Obligatoire
122	Sèche-cheveux			Obligatoire
123	Téléphone dans la salle de bain			Obligatoire
125	Fourniture sur demande d'un nécessaire d'hygiène par occupant possible de la chambre	Le nécessaire d'hygiène comporte au minimum une brosse à dent, un peigne, un rasoir jetable, un produit pour rasage, une protection féminine		Obligatoire
126	Produits d'accueil (savon, gel, shampoing,...)			Obligatoire
Equipement électrique des salles de bain communes				
129	1 éclairage central			Obligatoire
130	1 prise de courant rasoir			Obligatoire
Equipements spécifiques				
Services annexes				
139	Journaux dans les parties communes			Obligatoire
Autres équipements				
146	Existence d'un espace de remise en forme (fitness) propre et en bon état	Si ces équipements existent, ils doivent être équipés selon les standards minimum admis et répondre aux exigences sanitaires.		A la carte
147	Existence d'un spa propre et en bon état			A la carte
150	Existence d'un business corner propre et en bon état			A la carte
151	Existence d'une salle de réunion pouvant accueillir 15 personnes au minimum, propre et en bon état			A la carte
Ascenseurs				
158	Ascenseur à partir d'un étage			Obligatoire
159	Monte-charge ou 2ème ascenseur			Obligatoire

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
Chapitre 2 : Service au Client				
Qualité et fiabilité de l'information client				
160	Mise à disposition de la présente grille de classement ou de son résumé sur demande			Obligatoire
164	Support d'information commerciale dans trois langues étrangères dont l'anglais			Obligatoire
165	Les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement			Obligatoire
166	Existence d'un site internet en 2 langues	dont la langue française		Obligatoire
Traitement de la réservation				
167	Réponse dans un délai de 5 sonneries pendant les heures d'ouverture de l'accueil.			A la carte
169	Une reformulation des caractéristiques de la réservation est effectuée			A la carte
170	La réservation est toujours possible pendant les heures d'ouverture de la réception			Obligatoire
171	La réservation est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 qu'elle soit numérique ou orale			A la carte
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			A la carte
Réception et Accueil				
173	Présence obligatoire 24h/24 et 7 jours sur 7			Obligatoire
Compétences et services en réception				
175	Les éléments de la réservation sont reformulés à l'arrivée			Obligatoire
176	Le client est informé pour son installation par des indications claires			Obligatoire
177	Le client est accompagné dans son installation			Obligatoire
179	Le personnel est capable d'informer le client sur les offres touristiques dans les alentours			Obligatoire
180	Une information sur l'offre touristique locale est accessible et disponible pour le client			Obligatoire
181	Le personnel doit être aimable à l'accueil et à la prise de congé			Obligatoire
182	Un service de conciergerie est proposé			A la carte
183	Prise en charge des bagages sur demande du client			Obligatoire
184	Bagagerie			Obligatoire
185	Un service de voiturier est proposé			Obligatoire
186	Paiement possible par carte de crédit			Obligatoire
187	Possibilité d'effectuer un change de devises			A la carte
188	Mise à disposition d'adaptateur(s) électrique(s) à la réception	1 pour 15 chambres au minimum (plafonné à 25)		Obligatoire
189	Mise à disposition d'un ordinateur avec accès internet			A la carte
190	Mise à disposition d'un service de fax à la réception			Obligatoire
192	Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations reçues dans l'établissement			Obligatoire
193	Les supports d'information existant dans l'établissement sont traduits en au moins une langue étrangère (anglais au minimum)			Obligatoire
196	Personnel pratiquant trois langues étrangères dont l'anglais			A la carte
197	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			Obligatoire
198	Prise en charge du nettoyage des vêtements			A la carte

Ref. Critère du tableau de classement 5*	CRITERES (le cas échéant des précisions sont apportées par critère dans la colonne de droite du tableau)		Précisions	Statut du critère dans le tableau de classement 5*
Chambres, salles de bains et sanitaires				
199	Service "couverture"	Obligatoire sur demande		Obligatoire
200	Service de réveil	Personnalisé		Obligatoire
201	Service chaussures sur demande			A la carte
Service de restauration, petit déjeuner, boissons				
Service petit déjeuner				
202	Petit-déjeuner continental servi en salle dans un espace dédié séparé des flux entrants et sortants des clients et du personnel			Obligatoire
Nombre de gammes minimales de produits au petit déjeuner				
		Présence minimale d'un produit par gamme		
203	Petit déjeuner en buffet ou à la carte respectant le nombre de gammes de produits	Présence minimale d'un produit par gamme. Détail des gammes : boissons chaudes, jus de fruits, fruits frais, charcuterie, plat chaud, produit lacté, céréales, fromage, confiture et beurre, viennoiserie, pain, fruit sec ou compote, produits allégés		A la carte
206	Petit-déjeuner pouvant être servi dans les chambres			Obligatoire
Déjeuner				
208	Possibilité de déjeuner à l'hôtel 7 jours sur 7			A la carte
Dîner				
210	Possibilité de dîner à l'hôtel 7 jours sur 7			A la carte
Restauration d'appoint				
211	Possibilité de plateau repas ou "en-Cas" en dehors des heures ou des jours d'ouverture du restaurant			Obligatoire
213	Room Service 24 heures sur 24			Obligatoire
Service boissons				
214	Service de boissons, avec au minimum un service de boissons de catégorie 1 pendant les heures d'ouverture de l'accueil.			Obligatoire
215	Service de boissons de toutes catégories	Sous réserve de la législation régissant les licences IV		Obligatoire
Services annexes				
216	Soins esthétiques			A la carte
217	Coiffeur			A la carte
218	Possibilité d'animateur en salle de remise en forme			A la carte
219	Possibilité de massages détente			A la carte
220	Service de réservation d'activités extérieures			A la carte
221	Service de garderie pour enfants			A la carte
Chapitre 3 : Accessibilité et développement durable				
Accessibilité aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite				
222	Informations concernant l'accessibilité sur les supports d'information (guide, web ...)			Obligatoire
223	Sensibilisation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap			Obligatoire
224	Formation du personnel à l'accueil des clients en situation de handicap			A la carte
226	Mise à disposition d'un fauteuil roulant			A la carte
Environnement et développement durable				
232	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie			Obligatoire
233	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'eau			Obligatoire
234	Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets			Obligatoire

別添 2：審査委員会の評価基準

審査委員会は以下に示した一連の指標から構成される評価基準にのっとり判断を下す。

審査委員会の評価基準は候補ホテルの優れた特徴——特には立地の良さ、歴史的・美的あるいは文化遺産としての特異性、ホテルが提供するサービスなどに関連するものである。

評価基準のいずれも他の基準を排除するものではない。また、それぞれの評価基準について明記された指示は——基準自体が詳細であっても——、あくまで模範例であり、遵守すべき規範を構成するものではない。

「パラス」認定を希望するホテルはこの目的に従い、審査委員会による認定審査に必要となる資料を応募書類に添付すること。

サービスの秀逸性を反映する経済的指標

様々な経済的指標が審査される。これらは候補ホテルが「パラス」の認定にふさわしいかどうかを評価する際の分析材料となるものである。

経済的指標は以下の事項に関連する。

- 5ツ星ホテルの平均値と比較した商業的パフォーマンス
- 宿泊率と連動させた部屋あたりの年間平均従業員数
 - ・ パリ地域のホテルの場合は2.2人以上
 - ・ それ以外のホテルの場合は1.5人以上

立地の良さ

ホテルは、建築物と自然が調和した優れた地区に立地していなければならない。

例) 歴史保全地区、素晴らしい建造物が望める地区、UNESCOの世界遺産登録地区、美しい自然が望める地区、沿岸域保全整備機構Conservatoire du LittoralやEU自然保護地域ネットワーク「ナチュラ2000」の保護地区など

建築物としての卓越性（歴史的建造物のみならず、現代建築でも可）

建築物としての卓越性も評価の対象となる。

例) 建物の古さ、建築遺産としての保護形態（重要史跡や保存リストに登録されているかどうか、保護の対象となっているのは建物全体かあるいは一部か、階段、ステンドグラス、暖炉、浴室等の歴史的な調度品や設備が対象とされているのか、など）、比類のない近・現代建築、建築家、ある特定の芸術運動の一環として建てられたもの

ホテルの規模とスイートルームの占有率

部屋数およびスイートルームの占める割合（約20%）は、サービスのカスタマイズ化の度合いを測り、十分な水準の卓越性が維持されているかどうかを分析するための指標となる。スイートルームは最低60m²以上の面積を有する寝室か、あるいは寝室とサロンが分かれているアパルトマンに相当するものとする。

美しさ、豪華さ、設備やアメニティの秀逸性

ホテルの建設や整備を手がけた人の資質（インテリアデザイナーの名声など）、使われている素材のクオリティ（木材、生地、ガラス、石など）、芸術作品の有無、調度品の様式や技法、フローラルアート、調和のとれた広々とした空間、修理工房や維持管理スタッフの有無などが、ホテルの秀逸性と永続的卓越性に関する評価項目となる。ベッドリネンやタオル類（原産地、生地の種類など）、寝具（マットレス台、マットレスなど）のほか、アメニティ用品やホテルで提供される備品のすべてが詳細に検討される。

伝承、歴史、ゆかりのある著名人

ホテルの利用客（政治家、芸術家、演劇関係者、俳優や芸能人、スポーツ選手など国際的著名人）、歴史的イベント（国際協定が調印された、首脳会談が開催された、芸術や文化イベントの開催場所となった、等）などがホテルのprestigeを評価する要素となる。

サービスの個別化、迅速性、正確性、恒常性

スタッフのもつ資格や免状、顧客サービスを常時提供しているかといったことは、サービスの個別化の度合い、迅速性、恒常性を測る指標となる。サービスの恒常性については、特に以下の内容をカバーする24時間対応の顧客サービスの有無によって測られる。

- コンシェルジュ・サービス、駐車やバゲージサービス
- ルームサービス
- 各フロアーに設けられた飲食スペース

サービスのカスタマイズ化は家族客のニーズや要望への対応度によっても評価される。

レストランやバーの秀逸性

国際的な名声を誇る一流レストラン（海外の主要グルメガイドで紹介されている、など）、取り扱っているワインの品質や品揃えの充実度、バーの有無もホテルの卓越性を測る要素となる。

ホテルが持つ独特の個性

ホテルの独自性（チェーン加盟のホテルであっても）が評価される。海外のガイドブックや雑誌で頻繁に紹介されているかどうかなどがホテルの独自性を測る評価要素の一つとなる。

最高のもてなしを追求しようとするスタッフの努力

スタッフの努力や、そのサービスの卓越性を保証するためにホテルが実施しているさまざまな活動に注目する。トレーニングのための予算、従業員のためのインセンティブプランの有無などがこの項目を評価する指標となる。

社会的責任に配慮した模範的取り組み

持続的発展に対する配慮の内容やその振興について、ホテルが企業として実施している取り組みを分析。社会的活動および環境保全活動が評価される。

社会的取り組みに関する指標として以下の事項が挙げられる。

- ホテル業界従事者の地位向上、訓練の価値向上、職人技の重視
- 従業員の労働条件、社会的・倫理的価値を重視した企業方針の有無（協定や取り組み）、スタッフの能力向上（能力開発計画）

環境保全の取り組み（エネルギーや廃棄物、水などの管理）に関する改善計画の有無や、環境認証の取得などが環境への配慮の度合いを測る指標となる。

別添3：「5ツ星」の格付け基準

「5ツ星」の格付け基準は要求水準の高い外国人利用客のニーズに応えるよう設定。そのため、サービスのクオリティとスタッフの外国語による会話能力が重視されている。

「5ツ星」ランクに要求されるサービスの主なものを以下に記す。

- 30室を超えるホテルにおいては24時間対応フロント（それ以下の規模のホテルについては12時間対応）
- 50室を超えるホテルについては24時間対応ルームサービス（それ以下の規模のホテルについては19時間対応）
- 個別に対応したきめ細やかなサービス（バゲージサービス、部屋へのエスコートなど）
- 複数の外国語を話すスタッフ
- 特別な設備や備品（部屋やフロントで利用できるセイフティーボックス、バスローブなど）
- 各部屋でのインターネット接続サービス
- ホテル内でディナーがとれること
- 5ツ星ホテルはさらに、格付要件で「アラカルト（任意）」項目とされたサービスのいくつかを利用客に提供できなければならない（駐車スタッフによる車の移動、コンシェルジュ・サービス、プール、マッサージ、テニス、美容室、スパ、インストラクターがいるフィットネスルームなど）

施設に関しては、共用スペースと各部屋が広々としており、共用スペースについては90m²以上、2人用客室については24m²以上（サニタリースペースを含む）の面積を保有していなければならない。各部屋には必要な設備が完備される（空調設備、インターネット、国際放送が映るテレビ、机など）。その他、国際的な基準に合致したサービスを保証すると同時に、個別化したサービスと、創造性豊かな施設やインテリアを提供しなければならない。例えば、寝室と浴室を分離させることはもはや必須要件とはされていない。つまり、ホテルや施設について、斬新なコンセプトや前衛的なデザインをより自由に追求できるのである。他方、この新しい格付けは、設備について大きな制約を抱えがちである歴史あるホテルにとっても、みずからの地位をより強固にするものである。

1986年に制定された基準が単に設備に関するものだったのに対し（面積、暖房設備や電話ボックスの有無など）、新基準では利用客のニーズに留意し、サービスに関連した要件（外国語を話すスタッフ、予約サービスのクオリティ、レセプション、付随サービス）と、バリアフリーおよび持続的発展（ハンディキャップのある方の受け入れ体制、環境への配慮）に関連した要件が盛り込まれている。部屋の面積がより広くなっただけではなく、ルームサービス、24時間対応フロント、部屋内の設備、バゲージサービス、清潔度など、サービスの質も認定基準に含まれているのである。