



# Programme d'Accréditation pour la réalisation des inspections de classement des hébergements touristiques marchands

INS REF 20 - Révision 11

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI





## SOMMAIRE

1. OBJET DU DOCUMENT .....	3
2. REFERENCE ET DEFINITION.....	3
2.1. Références .....	3
2.2. Textes réglementaires .....	3
2.3. Autres textes applicables .....	4
2.4. Définitions.....	5
3. DOMAINE D'APPLICATION.....	5
4. MODALITES D'APPLICATION.....	5
5. MODIFICATIONS.....	5
6. EXIGENCE A SATISFAIRE PAR L'ORGANISME D'INSPECTION .....	6
6.1. Etendue du contrôle.....	6
6.2. Exigences spécifiques .....	6
7. PROCESSUS D'ACCREDITATION.....	8
7.1. Portée d'accréditation demandée .....	8
7.2. Modalités d'évaluation .....	8
7.3. Examen d'adéquation des rapports d'inspection.....	10
8. COORDINATION ENTRE LE COFRAC ET LES POUVOIRS PUBLICS .....	10

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI



## 1. OBJET DU DOCUMENT

La norme NF EN ISO/CEI 17020 et le document Cofrac INS REF 02 définissent les exigences générales nécessaires pour procéder à l'accréditation d'un organisme d'inspection.

L'introduction de la norme NF EN ISO/CEI 17020 précise que « cet ensemble d'exigences peut être interprété lorsqu'il est appliqué à des secteurs particuliers ».

Les articles 10 et 12 du chapitre 1<sup>er</sup> du Titre II de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, portant sur la réforme du classement des équipements touristiques indiquent que dans le cadre de l'obtention du classement d'un hébergement touristique, l'exploitant doit produire un certificat de visite délivré par un organisme évaluateur accrédité. Le chapitre V (articles 7 à 13) du décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009 précise le cadre procédural relatif au classement des hébergements touristiques marchands.

Les arrêtés du 23 décembre 2009, 2 août 2010 et du 10 avril 2019, dans leur version en vigueur fixent les normes, la procédure de classement des hôtels de tourisme, résidences de tourisme, villages de vacances, terrains de camping, des parcs résidentiels de loisirs et des meublés de tourisme relatifs aux hébergements touristiques visés aux articles 7, 8, 10, 11, 12, 13 du décret précité, précisent que l'accréditation des organismes évaluateurs se fait selon la norme NF EN ISO/ CEI 17020 et selon le présent programme.

En conséquence, le présent document définit les exigences d'accréditation spécifiques applicables aux organismes réalisant les inspections de classement des hôtels de tourisme, terrains de camping, parcs résidentiels de loisirs sous régime hôtelier, villages de vacances, résidences de tourisme et meublés de tourisme.

## 2. REFERENCE ET DEFINITION

### 2.1. Références

Les organismes d'inspection doivent se conformer dans le cadre de leur accréditation à la norme NF EN ISO/CEI 17020 « Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection » (octobre 2012), complétée par le document d'application ILAC P15 contenus dans le document INS REF 02 « Exigences pour l'accréditation des organismes d'inspection ».

Par ailleurs, ce document fait référence aux documents suivants :

- INS REF 05 « Règlement d'accréditation » ;
- GEN REF 11 « Règles générales pour la référence à l'accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux » ;
- INS INF 19 « Compétences objets d'une accréditation inspection ».

### 2.2. Textes réglementaires

Ce document cite :

- Code du tourisme – Livre troisième – Titres I, II et III ;
- Loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques ;



- Loi n°2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives ;
- Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques ;
- Décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques ;
- Décret n°2010-759 du 06 juillet 2010 portant diverses dispositions relatives au tourisme ;
- Décret n° 2012-693 du 7 mai 2012 relatif aux procédures de classement des hébergements touristiques marchands ;
- Décret n°2014-139 du 17 février 2014 relatif au classement des terrains de camping en catégorie « aire naturelle » ;
- Arrêté du 23 décembre 2009 modifié fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme;
- Arrêté du 6 juillet 2010 modifié fixant les normes et la procédure de classement des villages de vacances ;
- Arrêté du 7 mai 2012 modifiant les arrêtés fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme, des résidences de tourisme, des villages résidentiels de loisirs, des villages de vacances, des terrains de camping et des parcs résidentiels de loisirs ;
- Arrêté du 7 mai 2012 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 fixant les normes et la procédure de classement des meublés de tourisme ;
- Arrêté du 17 février 2014 relatif aux normes et à la procédure de classement des terrains de camping en catégorie « aire naturelle » ;
- Arrêté du 17 février 2014 relatifs aux prérequis au classement des terrains de camping et des parcs résidentiels de loisirs ;
- Arrêté du 10 avril 2019 fixant les normes et la procédure de classement des terrains de camping et de caravanage et parcs résidentiels de loisirs;
- Arrêté du 10 avril 2019 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme;

Nota : les textes peuvent être consultés dans leur version consolidée sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>) et sur le site internet de la DGE ([www.entreprises.gouv.fr/tourisme/herbergement-tourisme](http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/herbergement-tourisme))

### 2.3. Autres textes applicables

Ce document cite :

- Guides de contrôles d'Atout France, toute actualisation du guide de contrôle (avenant) prévoit une date de prise d'effet (on entend sous ce terme « guide de contrôle du tableau de classement ou guide du tableau de classement ») ;
- Modèle de rapport de contrôle et de grilles de contrôle hors meublés de tourisme publiés par Atout France ;



Nota : tous les documents de référence sont publiés sur le site internet dédié d'Atout France (site officiel du classement des hébergements touristiques).

## 2.4. Définitions

- Visite mystère : la visite mystère est définie dans le « Guide de contrôle du tableau de classement hôtelier » cité au 4<sup>ième</sup> alinéa de l'article 2 de l'arrêté du 23 décembre 2009 modifié fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme ;
- Compétence élémentaire/élargie : les compétences élémentaires et élargies sont définies dans le document INS INF 19 « Compétences objets d'une accréditation inspection ».
- Pour des raisons de simplification, l'agence de développement touristique de la France sera citée dans le reste du document sous son appellation « Atout France » ;
- Pour des raisons de simplification la Direction Générale des Entreprises sera citée dans le reste du document sous les initiales « DGE ».

## 3. DOMAINE D'APPLICATION

Le champ d'application du présent document concerne les exigences à mettre en œuvre par les organismes d'inspection pour réaliser les vérifications précisées en objet. Ce document s'adresse :

- à tout organisme d'inspection accrédité ou candidat à l'accréditation suivant la norme NF EN ISO/CEI 17020 pour l'inspection des hébergements touristiques (hôtels de tourisme, terrains de camping (dont les aires naturelles), parcs résidentiels de loisirs (à régime hôtelier), villages de vacances, résidences de tourisme, meublés de tourisme et villages résidentiels de tourisme) en vue de leur classement ;
- aux évaluateurs du Cofrac ;
- aux membres des instances du Cofrac (Comité de Section, Commission d'Accréditation, Commission Interne d'Examen des Rapports pour l'Accréditation).

## 4. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019.

## 5. MODIFICATIONS

Les modifications sont consécutives aux récentes évolutions des textes réglementaires :

- Décret n° 2019-300 du 10 avril 2019 relatif à la procédure et aux décisions de classement des résidences de tourisme, des terrains de camping et de caravanage et des parcs résidentiels de loisirs
- Arrêté du 10 avril 2019 fixant les normes et la procédure de classement des terrains de camping et de caravanage et des parcs résidentiels de loisirs
- Arrêté du 10 avril 2019 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme

Les modifications sont repérées par un trait dans la marge gauche du document.



## 6. EXIGENCE A SATISFAIRE PAR L'ORGANISME D'INSPECTION

### 6.1. Etendue du contrôle

Pour chaque catégorie d'hébergements touristiques, les contrôles portent sur l'ensemble des critères des tableaux de classement :

- de l'annexe de l'arrêté du 23 décembre 2009 modifié fixant les normes et la procédure de classement pour les hôtels de tourisme;
- de l'annexe de l'arrêté du 06 juillet 2010 modifié fixant les normes et la procédure de classement pour les villages de vacances;
- de l'annexe de l'arrêté du 06 juillet 2010 modifié fixant les normes et la procédure de classement pour les parcs résidentiels de loisirs;
- de l'annexe de l'arrêté du 2 août 2010 modifié fixant les normes et la procédure de classement pour les meublés de tourisme.
- de l'annexe de l'arrêté du 10 avril 2019 fixant les normes et la procédure de classement des résidences de tourisme;
- de l'annexe de l'arrêté du 10 avril 2019 fixant les normes et la procédure de classement des terrains de camping et de caravanage et des parcs résidentiels de loisirs;
- ainsi que sur les vérifications préalables prévues dans les arrêtés mentionnés au § 2.2 du présent document.

L'organisme d'inspection s'assure du respect de la procédure et des délais prévus pour le processus de classement (notamment la date de remise du certificat de visite).

### 6.2. Exigences spécifiques

Dans la suite du document, seules les exigences spécifiques à ce domaine ont été précisées, étant entendu que les exigences générales pour l'accréditation des organismes d'inspection s'appliquent.

Ces exigences spécifiques sont rapportées, le cas échéant pour un ou plusieurs types d'hébergements touristiques spécifiques, sous les chapitres de la norme NF EN ISO/CEI 17020 dont l'intitulé est alors repris et du document INS REF 02 qu'elles complètent. De ce fait, quand il n'y a pas d'exigences spécifiques, le chapitre de la norme n'est pas repris dans le présent document.

#### 6.2.1. Exigences générales (NF EN ISO/CEI 17020 - § 4)

*Impartialité et indépendance de l'organisme d'Inspection (§ 4.1.3 – 4.1.6)*

L'organisme d'inspection est de type A ou de type C conformément aux dispositions du décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009. Pour les hôtels de tourisme, conformément à l'article L. 311-6 (3ème alinéa) du code du tourisme, les organismes d'inspection ne peuvent concomitamment commercialiser auprès des exploitants des hôtels qu'ils contrôlent d'autres prestations de services que l'évaluation pour laquelle ceux-ci les ont sollicités. A ce titre, toute prestation connexe à celle visée par le présent programme doit faire l'objet de documents distincts (contrat et rapport).

En outre, et ce quel que soit le type d'hébergements touristiques, les missions de type inspection à blanc, autodiagnostic... préalables à une mission d'inspection ne sont pas considérées comme des missions incompatibles avec la visite de classement. Toutefois, l'organisme d'inspection doit adopter



des dispositions documentées qui permettent de garantir l'indépendance et l'impartialité de ses activités et de son personnel, notamment dans le cas d'une mission d'inspection dans le même établissement.

Quel que soit le type d'hébergements touristiques, l'examen de la demande du client par l'organisme d'inspection ne peut en aucun cas donner lieu à des recommandations qui seraient considérées comme une activité incompatible avec une indépendance de type A.

### **6.2.2. Exigences structurelles (NF EN ISO/CEI 17020 - § 5)**

#### *Organisation et management (§5.2)*

L'organisme d'inspection participe aux échanges d'expériences organisés par la DGE et Atout France.

### **6.2.3. Exigences en matière de ressources (NF EN ISO/CEI 17020 - § 6)**

#### *Personnel (§ 6.1)*

Le processus de qualification comprend une formation des inspecteurs à la grille de contrôle, aux méthodes de vérifications, aux outils associés et au dispositif réglementaire mentionnés au §2.2 du présent document.

L'organisme d'inspection définit des critères de qualification initiale des inspecteurs précis et cohérents avec les missions d'inspection des hébergements touristiques qui leur sont confiées, incluant le nombre de missions par compétence élémentaire devant être réalisées sous la responsabilité d'un tuteur. Il appartient à chaque organisme d'inspection de définir le nombre et la nature des inspections à réaliser en prenant en compte la diversité des hébergements visités afin de garantir la compétence des inspecteurs.

Il appartient à chaque organisme d'inspection de définir les modalités de qualification du ou des tuteurs, ainsi que les conditions de leur maintien de qualification.

De même l'organisme d'inspection définit et documente les critères de maintien de qualification de ces inspecteurs. Un des moyens de prouver le maintien de la qualification des inspecteurs est par exemple de réaliser au minimum trois missions d'inspection par an et par compétence élémentaire.

### **6.2.4. Exigences relatives aux processus (NF EN ISO/CEI 17020 - § 7)**

#### *Méthodes et procédures d'inspection (§7.1)*

La revue de contrat, avant la programmation de la mission, inclut la vérification de la complétude et de la pertinence de la demande du client au regard du contenu des vérifications à réaliser et du pré-diagnostic.

La méthode d'inspection à mettre en œuvre pour les hôtels de tourisme, les terrains de camping (dont les aires naturelles) et les parcs résidentiels de loisirs (à régime hôtelier), les villages de vacances, les résidences de tourisme et les meublés de tourisme est définie dans les Guides de contrôle des tableaux de classement relatifs à chaque type d'hébergement.

Dans le cadre de la réalisation de la visite mystère pour l'inspection des hôtels de tourisme de catégorie 4\* et 5\*, la méthode d'inspection doit intégrer les facteurs susceptibles de compromettre la mission de



l'inspecteur et tout particulièrement une perte d'anonymat. Des éléments factuels et quantifiables doivent permettre de mesurer ces éléments.

#### *Rapports et certificats d'inspections (§7.4)*

Pour les inspections des hôtels de tourisme, des résidences de tourisme, des parcs résidentiels de loisirs, des terrains de camping et des villages vacances, le délai d'émission du certificat de visite est de quinze jours, comme défini aux articles D. 311-7, D.321-5, D.325-6, D.332-3 et D.333-5-2 du code du tourisme<sup>1</sup>. Ce certificat de visite est déposé sur la plateforme numérique d'Atout France.

Pour les inspections des meublés de tourisme, le délai d'émission du certificat de visite est d'un mois, comme défini à l'article D. 324-4 du code du tourisme.

La forme des rapports d'inspection est conforme aux modèles définis par la réglementation (soit les textes cités au 2-2 : code du tourisme, arrêtés d'applications et autres textes).

Les rapports de contrôle des hébergements touristiques marchands intègrent le logotype Cofrac inspection conformément au document GEN REF 11, car les prestations correspondantes sont réalisées sous couvert de l'accréditation.

## **7. PROCESSUS D'ACCREDITATION**

### **7.1. Portée d'accréditation demandée**

La portée de demande d'accréditation est établie selon le modèle de portée définie dans le document INS INF 06 « Définition de la portée d'accréditation ».

Dans le cadre d'une première demande ou extension d'accréditation pour les inspections pour le classement des hébergements touristiques, l'organisme d'inspection devra préciser s'il demande l'accréditation pour tout ou partie des natures d'inspection relatives aux différents types d'hébergements touristiques marchands.

### **7.2. Modalités d'évaluation**

#### **7.2.1. Evaluation initiale et extension :**

Toute demande d'accréditation pour les activités objet du présent programme sera traitée comme une demande d'accréditation initiale ou d'extension majeure de la portée d'accréditation en application du document Cofrac INS REF 05.

Lors d'une première demande, pour la programmation de l'évaluation initiale ou d'extension, l'organisme d'inspection devra avoir effectué au moins trois missions à blanc complètes par compétence élémentaire et disposer d'au moins un personnel qualifié (conformément aux dispositions du § 6.2.3). Il est entendu que ces missions n'ont pas de valeur réglementaire.

---

<sup>1</sup> Modification du code du tourisme introduite par les articles 7, 8, 9, 10, 11, 12 et 13 du décret n°2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques.



Toute demande d'extension d'accréditation pour une nouvelle compétence élémentaire est traitée comme une extension majeure. Dans le cas où l'organisme d'inspection est déjà accrédité sur au moins une compétence élémentaire de la famille d'inspection n°16.1.1, l'évaluation d'extension sur site peut être réalisée par un évaluateur technique responsable d'évaluation. Cette demande peut être couplée à une évaluation de surveillance du cycle d'accréditation.

### **Cas particuliers :**

- Pour les deux natures d'inspections « hôtels de tourisme ne nécessitant pas de visite mystère (de catégorie 1\* à 3\*) » et « nécessitant une visite mystère (de catégorie 4\* et 5\*) » :

Dans le cas d'une demande conjointe pour ces deux compétences élémentaires, le nombre de missions à blanc peut être ramené à deux par nature (soit quatre missions à blanc minimum).

### **7.2.2. Evaluation de surveillance et de renouvellement :**

Les durées des évaluations de surveillance et de renouvellement sont définies dans le Règlement d'accréditation (document Cofrac INS REF 05).

Dès lors qu'une plainte fondée a été ouverte par le Cofrac sur ce domaine depuis la dernière évaluation de l'organisme d'inspection, la compétence élargie « Hébergements Touristiques » sera évaluée lors de sa prochaine évaluation.

### **7.2.3. Observation d'activité :**

Une observation d'activité est obligatoirement réalisée lors de l'évaluation initiale sur la base d'une mission à blanc.

Les observations d'activités réalisées lors de l'évaluation Cofrac doivent être représentatives d'une mission de contrôle réglementaire conduite dans son intégralité. A ce titre la durée des évaluations sera dimensionnée en conséquence. Au cours du cycle d'accréditation, le nombre d'observations d'activité à réaliser est défini selon le tableau ci-après :

Nombre de compétences élémentaires	Nombre d'observations d'activités à réaliser
[1-3]	2
[4]	3
[5-6]	4

Les différentes observations d'activités réalisées au cours du cycle d'accréditation devront porter sur des compétences élémentaires différentes. A défaut, une même compétence élémentaire ne pourra faire l'objet d'une observation d'activité tant que toutes les compétences élémentaires pour lesquelles l'organisme est accrédité n'ont pas été observées.

Si la portée d'accréditation couvre la nature d'inspections relatives aux catégories d'hôtels 4\* et 5\* au moins une observation d'activité devra porter sur une inspection relative à cette catégorie d'hôtels.



*Nota : les observations d'activité ne pourront porter sur des visites mystères, mais uniquement sur des « inspections déclarées ».*

### **7.3. Examen d'adéquation des rapports d'inspection**

#### **Objectifs :**

L'examen d'adéquation a pour objectif principal de vérifier que les rapports d'inspection émis par l'organisme d'inspection accrédité satisfont aux exigences en vigueur sur le fond et la forme. Cet examen contribue également à l'appréciation de la compétence du personnel en charge de ces inspections.

#### **Déclenchement de l'examen :**

Dès lors que le Cofrac traite une plainte à l'encontre d'un organisme d'inspection accrédité relative au respect de la conformité du rapport d'inspection vis-à-vis des exigences réglementaires, un examen d'adéquation des rapports d'inspection est réalisé lors de la prochaine évaluation du cycle d'accréditation du dit organisme d'inspection.

Cet examen est réalisé sur deux rapports d'inspection portant sur la nature d'hébergements visé par la dite plainte.

#### **Modalités de réalisation :**

L'examen d'adéquation des rapports d'inspection est réalisé par un évaluateur technique dûment qualifié par le Cofrac pour cette activité d'évaluation.

L'organisme d'inspection est tenu de fournir à l'équipe d'évaluation et au Cofrac la liste complète des rapports d'inspection émis depuis la dernière évaluation Cofrac.

La durée d'intervention de l'évaluateur technique sur site est dimensionnée pour tenir compte, dans la phase d'organisation de l'évaluation, du temps nécessaire à cette étude approfondie de rapports. Cette durée est définie dans la limite maximale d'une journée.

Lors de l'évaluation sur site<sup>2</sup>, l'évaluateur technique missionné sélectionne deux rapports d'inspection parmi la liste des missions de l'organisme d'inspection et les examine de manière exhaustive. L'examen se poursuit par un entretien afin de finaliser les conclusions nécessaires et les écarts éventuels.

Les fiches d'écarts éventuelles issues de cet examen sont annexées au rapport d'évaluation.

## **8. COORDINATION ENTRE LE COFRAC ET LES POUVOIRS PUBLICS**

Dans le cadre du présent programme et selon les arrêtés du 23 décembre 2009, 06 juillet 2010, du 2 août 2010 et du 10 avril 2019 fixant les normes et la procédure de classement des hébergements touristiques marchands le Cofrac informe Atout France du résultat des évaluations lorsqu'un changement dans le statut de l'accréditation intervient (accréditation, refus d'accréditation initial, suspension, non-renouvellement, résiliation, retrait) ainsi que les motifs ayant conduit à ce changement de statut. Une copie du courrier de décision d'accréditation est alors transmise à Atout France.

<sup>2</sup> Cependant pour les structures unipersonnelles, à la demande de l'organisme, l'examen d'adéquation peut être réalisé en dehors du site. L'évaluateur technique sélectionne alors, en préalable de l'évaluation, deux rapports d'inspection parmi la liste des missions de l'organisme, qui les lui transmet, afin de procéder à l'examen.



Par ailleurs, la DGE est tenue d'informer le Cofrac préalablement à toute évolution intervenant dans la réglementation. Réciproquement le Cofrac prévient la DGE dès qu'une évolution d'un document Cofrac, ayant un impact sur le présent programme, est prévue.

Le Cofrac peut obtenir, dans le cadre de l'instruction d'une plainte, des informations de la part de la DGE et d'Atout France et les utiliser. De plus, le Cofrac peut être amené à transmettre à la DGE et à Atout France toute information relative aux organismes d'inspection accrédités pour leur usage strictement interne. Les organismes sont avisés des informations communiquées.

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI