

**PROGRAMME D'ACCREDITATION POUR  
LA REALISATION DES INSPECTIONS DE  
CLASSEMENT DES ETABLISSEMENTS  
HÔTELIERS**

Document INS REF 20

Révision 01 – janvier 2010



Section INSPECTION

## SOMMAIRE

<b>1. OBJET DU DOCUMENT .....</b>	<b>3</b>
<b>2. REFERENCES ET DÉFINITIONS .....</b>	<b>3</b>
2.1. REFERENCES .....	3
2.2. TEXTES REGLEMENTAIRES.....	3
2.3. DEFINITIONS.....	3
<b>3. DOMAINE D'APPLICATION.....</b>	<b>4</b>
<b>4. MODALITES D'APPLICATION .....</b>	<b>4</b>
<b>5. MODIFICATIONS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. EXIGENCES A SATISFAIRE PAR L'ORGANISME D'INSPECTION.....</b>	<b>4</b>
6.1. ETENDUE DU CONTROLE.....	4
6.2. EXIGENCES SPECIFIQUES .....	4
6.2.1. <i>INDEPENDANCE, IMPARTIALITE ET INTEGRITE</i> (§ 4) .....	4
6.2.2. <i>ORGANISATION ET MANAGEMENT</i> (§ 6) .....	5
6.2.3. <i>PERSONNEL</i> (§ 8).....	5
6.2.4. <i>METHODES ET PROCEDURES D'INSPECTION</i> (§ 10).....	5
6.2.5. <i>RAPPORTS D'INSPECTION ET CERTIFICATS D'INSPECTION</i> (§ 13).....	5
6.2.6. <i>COOPERATION</i> (§ 16).....	6
<b>7. PROCESSUS D'ACCREDITATION.....</b>	<b>6</b>
7.1. PORTEE D'ACCREDITATION DEMANDEE.....	6
7.2. MODALITES D'EVALUATION.....	6
7.3. OBSERVATION D'INSPECTION SUR SITE.....	6
<b>8. COORDINATION ENTRE LE COFRAC ET LES POUVOIRS PUBLICS.....</b>	<b>7</b>
<b>ANNEXE - PORTEE D'ACCREDITATION.....</b>	<b>8</b>

## 1. OBJET DU DOCUMENT

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

Le paragraphe 1.3 de la norme NF EN ISO/CEI 17020 précise qu'"*Il est possible que cet ensemble de critères doit être interprété lorsqu'il est appliqué à un secteur particulier....*"

L'article 10 de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques indique que dans le cadre de l'obtention du classement d'un hôtel, l'établissement doit faire l'objet d'une visite par un organisme évaluateur accrédité.

L'article 2 de l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme précise que l'accréditation des organismes évaluateur se fait selon la norme NF EN ISO/ CEI 17020 : Critères généraux pour le fonctionnement de différents organismes procédant à l'inspection et selon le programme d'accréditation pour la réalisation des inspections de classement des hôtels.

En conséquence, le présent document définit les exigences d'accréditation spécifiques applicables aux organismes réalisant les inspections de classement des établissements hôteliers.

## 2. REFERENCES ET DÉFINITIONS

### 2.1. Références

Les organismes d'inspection doivent se conformer dans le cadre de leur accréditation :

- à la norme NF EN ISO/CEI 17020 « Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection » (mars 2005), complétée par les guides d'applications d'ILAC/IAF (IAF/ILAC-A4:2004) et du Cofrac contenus dans le document INS REF 02 « Exigences pour l'accréditation des organismes d'inspection » ;
- au document INS REF 04 « Notes de doctrine ».

### 2.2. Textes réglementaires

- Loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques ;
- 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 ;
- Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme.

### 2.3. Définitions

Visite mystère : la visite mystère est définie dans le « Guide de contrôle du tableau de classement hôtelier » cité au 4<sup>ème</sup> alinéa de l'article 2 de l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme.

### 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 établissements hôteliers en vu de leur classement ;
- aux évaluateurs du Cofrac ;
- aux membres des instances du Cofrac (Comité de Section, Commission Permanente 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> janvier 2010**

### 5. MODIFICATIONS

Cette première révision du document fait suite à la publication au journal officiel du 27 décembre 2009 des textes (décrets et arrêté) d'application de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques.

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

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

#### 6.1. Etendue du contrôle

Pour chaque catégorie d'établissement (1\* à 5\*), les contrôles portent sur l'ensemble des critères de l'annexe I de l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme.

La méthode de vérification par catégorie est définie dans le guide de contrôle du tableau de classement hôtelier<sup>1</sup> publié par l'agence de développement touristique de la France, Atout France.

#### 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 sous les chapitres de la norme NF EN ISO/CEI 17020 dont l'intitulé est alors repris, et des documents INS REF 02 et INS REF 04 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. INDEPENDANCE, IMPARTIALITE ET INTEGRITE (§ 4)

L'organisme d'inspection est de type A ou de type C<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Document disponible sur le site : [www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)

<sup>2</sup> Conformément à l'article 2 de l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme

Conformément à l'article 10 de la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009, les organismes évaluateurs 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, un même organisme ne peut pas réaliser de prestation d'inspection, objet du présent programme, sur un établissement où il a réalisé une autre prestation liée au classement hôtelier (conseil, assistance technique, accompagnement).

#### **6.2.2. ORGANISATION ET MANAGEMENT (§ 6)**

L'organisme doit définir les modalités de qualification du ou des dirigeants techniques, ainsi que les conditions de son maintien. Celui-ci ou ceux-ci doivent pouvoir justifier d'une bonne connaissance des critères de classement et des méthodes de vérification et d'une compétence dans le secteur de l'hébergement touristique.

Pour préserver la confidentialité de la visite mystère, l'évaluation de la pratique professionnelle sur site ne nécessitera pas de supervision pendant la visite mystère mais devra se faire par d'autres moyens.

#### **6.2.3. PERSONNEL (§ 8)**

Les inspecteurs doivent disposer d'une pratique adaptée de la langue anglaise.

Pour le contrôle des établissements nécessitant une visite mystère, les inspecteurs doivent disposer d'une aptitude à conduire l'évaluation d'établissements hôteliers haut de gamme, ce qui suppose des qualités comportementales adéquates.

Le processus de qualification doit comprendre une formation des inspecteurs à la grille de contrôle, aux méthodes de vérifications et aux outils associés.

L'organisme doit définir des critères de qualification des inspecteurs précis et cohérents avec la mission d'inspection hôtelière, incluant le nombre de vérifications d'hôtel devant être réalisées sous la responsabilité d'un tuteur. Ce nombre ne peut être inférieur à 3 par nature d'inspection dont 2 vérifications réalisées en complète autonomie. Pour préserver la confidentialité de la visite mystère, l'apprentissage de la pratique professionnelle sur site ne nécessitera pas d'accompagnement pendant la visite mystère mais devra se faire par d'autres moyens.

Les critères de maintien de la qualification doivent inclure au minimum 3 vérifications à réaliser par an.

L'organisme doit définir les modalités de qualification du ou des tuteurs, ainsi que les conditions de son maintien.

#### **6.2.4. METHODES ET PROCEDURES D'INSPECTION (§ 10)**

La revue de contrat, avant la programmation de la mission, doit inclure la vérification de la complétude et de la pertinence du dossier de pré-diagnostic en regard du contenu des vérifications à réaliser.

La méthode de vérification à mettre en œuvre pour chaque catégorie d'établissement est définie dans le Guide de contrôle du tableau de classement hôtelier.

#### **6.2.5. RAPPORTS D'INSPECTION ET CERTIFICATS D'INSPECTION (§ 13)**

Le contenu et la forme du rapport de contrôle sont définis dans l'annexe II de l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme. Le

délai d'émission du certificat de visite comprenant le rapport de contrôle et la grille de contrôle est défini à l'article D. 311-7 b) du code du tourisme<sup>3</sup>.

Les rapports de contrôle des établissements hôteliers intègrent le logotype Cofrac inspection<sup>4</sup> conformément au document GEN REF 11, car les prestations correspondantes sont réalisées sous couvert de l'accréditation.

#### **6.2.6. COOPERATION (§ 16)**

L'organisme évaluateur accrédité participe aux échanges d'expériences organisés par l'agence de développement touristique de la France (Atout France).

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

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

La portée de demande d'accréditation est établie selon le modèle de portée définie en annexe.

Dans le cadre d'une première demande ou extension d'accréditation pour les inspections pour le classement des établissements hôteliers, l'organisme devra préciser s'il demande l'accréditation pour tout ou partie des natures d'inspections relatives aux catégories d'hôtels ne nécessitant pas ou nécessitant une visite mystère (1\* à 3\* et/ou 4\* et 5\*).

#### **7.2. Modalités d'évaluation**

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 INS REF 05.

Lors d'une première demande, pour la programmation de l'évaluation initiale ou d'extension, l'organisme devra avoir effectué au moins 2 missions à blanc complètes. Lorsque l'organisme demande l'accréditation pour l'ensemble des natures d'inspections relatives aux catégories d'hôtels ne nécessitant pas et nécessitant une visite mystère (1\* à 3\* et 4\* et 5\*), une mission à blanc devra au moins être réalisée pour chaque nature d'inspection correspondante. Il est entendu que ces missions n'ont pas de valeur réglementaire.

#### **7.3. Observation d'inspection sur site**

Dans le cadre d'une demande d'accréditation initiale ou d'extension majeure, compte tenu du fait que l'évaluation porte sur l'examen de rapport de mission « à blanc », il ne sera pas procédé à d'Observation d'Inspection Sur Site. Cependant celle-ci sera réalisée lors de la première évaluation de surveillance, la durée de cette évaluation étant de fait augmentée pour intégrer cette observation d'inspection sur site.

Au cours du cycle d'accréditation, il sera réalisé au moins 2 Observations d'inspections sur site en relation avec les natures d'inspections sur lesquelles l'organisme est accrédité. Si la portée d'accréditation couvre la nature d'inspections relatives aux catégories d'hôtels 4\*et 5\* au moins une observation d'inspection sur site devra porter sur une inspection relative à cette catégorie d'hôtels.

*Nota : les OISS ne pourront porter sur des visites mystères, mais uniquement sur des « contrôles déclarés ».*

<sup>3</sup> Modification du code du tourisme introduite par l'article 7 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.

<sup>4</sup> En référence au modèle de rapport introduit en annexe II de l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme.

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

Dans le cadre du présent programme et de l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme, le Cofrac informe l'agence de développement touristique de la France, 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 l'agence de développement touristique de la France, Atout France.

Par ailleurs, la Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services (DGCIS) est tenue d'informer le Cofrac préalablement à toute évolution intervenant dans la réglementation. Réciproquement le Cofrac prévient la DGCIS dès qu'une évolution d'un document Cofrac, ayant un impact sur le présent programme, est prévue.

Le Cofrac peut obtenir, sous forme de réclamation, des informations de la part des Pouvoirs Publics et les utiliser.

LA VERSION ELECTRONIQUE FAIT FOI

## ANNEXE - PORTÉE D'ACCREDITATION

<b>N°16 : SERVICES</b>	
Phase, type et objet des inspections	Référentiels d'inspection <i>(réglementaires, normatifs, CdC, ...)</i>
<b>16.1 – Tourisme</b>	
<p><b>16.1.1 – Inspections relatives au classement des hôtels de tourisme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Inspection des établissements ne nécessitant pas de visite mystère (de catégorie 1* à 3*)</i></li> <li>➤ <i>Inspection des établissements nécessitant une visite mystère (de catégorie 4* et 5*)</i></li> </ul>	<p>Loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement hôtels de tourisme et ses annexes</p> <p>Guide de contrôle du tableau de classement hôtelier</p> <p>Programme d'Accréditation pour la réalisation des inspections de classement des établissements hôteliers – INS REF 20</p>