

Guide d'harmonisation des pratiques d'inspection

*Destiné aux organismes de contrôle
accrédités par le COFRAC
Edition juillet 2015*



SOMMAIRE :

- ✓ Les objectifs du présent document
- ✓ La procédure de classement déposée par Atout France
- ✓ Les documents d'inspection
- ✓ Les inspections
- ✓ Les particularités d'inspection relatives à certains critères et modes d'hébergement
- ✓ FAQ

Objectifs du présent document

- L'actualisation du document intitulé « HARMONISATION DES VISITES REALISEES PAR LES ORGANISMES D'INSPECTION » diffusé aux organismes évaluateurs en juin 2011 ;
- Une mise au point sur les procédures applicables depuis la parution des textes conférant à Atout France la coordination du dispositif et le prononcé des décisions de classement (1^{er} juin 2012).
- Focus sur les particularités de certains modes d'hébergement et quelques critères ;
- Rappel sur le cas des annexes et multi hébergements ;
- Rappel sur la procédure de reclassement ;

Procédure de classement des hébergements collectifs

www.classement.atout-france.fr

Les organismes évaluateurs sont impérativement tenus d'informer leurs clients de manière claire et précise sur la procédure à suivre, une première fois lors de la souscription du contrat puis lors de la visite pour les étapes de finalisation du dossier.

Qui ?	Quoi ?	Délais réglementaires
1 - Exploitant	Envoi du prédiagnostic au cabinet de contrôle via son compte personnel depuis le site www.classement.atout-france.fr .	L'organisme de contrôle doit vérifier que le dépôt du prédiagnostic en ligne a bien été effectué pour pouvoir déclencher la visite sur site.
2 - Organisme de contrôle accrédité	Remise à l'exploitant du certificat de visite via la plateforme classement www.classement.atout-france.fr – Il comprend le rapport de classement et la grille de contrôle.	Le certificat de visite doit être remis sous 15 jours maximum sur la plateforme classement.
3 - Exploitant	Validation du certificat de visite + transmission de la demande de classement auprès de Atout France via son compte personnel sur la plateforme classement . <i>Nb: L'exploitant doit valider la mention obligatoire concernant le respect des législations en vigueur régissant sa profession.</i>	Le certificat de visite est valable 3 mois seulement à partir de la date effective de la visite. La demande de classement doit donc être transmise à Atout France dans ce même délai.
4 - Atout France*	Examen du dossier et prononcé de la décision de classement. Publication de l'hébergement classé au registre.	Atout France dispose d'un délai d'un mois pour prononcer le classement, une fois le dossier complet constaté.

*** Pour les hébergements situés en Corse les dossiers de demande de classement sont automatiquement adressés par courriel à l'AGENCE DU TOURISME DE LA CORSE, au moment où l'exploitant valide sa demande de classement en ligne. Le président du Conseil Exécutif de Corse établit par arrêté la décision de classement qui est ensuite publiée sur www.classement.atout-france.fr.**

Rappel sur les évolutions réglementaires

Depuis le 1^{er} juin 2012

- ➔ Atout France prononce la décision de classement pour les hébergements collectifs marchands : hôtels de tourisme, résidences de tourisme, campings, parcs résidentiels de loisirs, villages de vacances.
- ➔ Atout France publie l'ensemble des hébergements collectifs marchands classés sur le registre. Atout France n'assure pas la publication des meublés de tourisme classés.
- ➔ L'intégralité de la démarche de classement est dématérialisée. **Il est désormais obligatoire de suivre la télé procédure en ligne (www.classement.atout-france.fr)**.
- ➔ Les modèles de grilles de contrôle et rapports de contrôle sont définis par Atout France. Ils peuvent faire l'objet d'une actualisation et sont disponibles en ligne.
- ➔ Le pré-requis des 6 chambres minimum n'est plus obligatoire pour prétendre au classement de l'hôtel de tourisme.
- ➔ Une dérogation a été accordée sur le seuil minimum de mise en location durable des locaux d'habitation (55%) pour les résidences exploitées depuis plus de 9 ans.

La procédure de classement en ligne

➔ **Attention : l'établissement doit impérativement être ouvert aux clients le jour de la visite.**

➔ **Le prédiagnostic :**

C'est une pièce constitutive obligatoire du dossier de classement.

Pour voir apparaître le prédiagnostic dans votre espace OEC, votre client doit en premier lieu télécharger son prédiagnostic complété, sélectionner votre organisme, puis cliquer sur « transmettre ».

Les seuls prédiagnostics acceptés sont les documents publiés sur le site Atout France.

Vous devez attendre sa réception dans votre espace OEC pour pouvoir déclencher votre visite; dans la négative, la suite de la procédure est fortement compromise ainsi que le respect des délais réglementaires.

Le certificat de visite

- ➔ **Réédition dans une catégorie inférieure lorsque les points ne sont pas atteints :**

Toute réédition d'un certificat de visite dans une catégorie inférieure à celle demandée par l'exploitant doit être réalisée dans un délai maximum de 15 jours après la visite d'inspection et faire l'objet d'un avenant au contrat.

L'organisme de contrôle vérifie que la visite d'inspection initiale permet de valider l'ensemble des exigences visées par la nouvelle catégorie même si inférieure (prévoir une visite complémentaire en cas de doute).

Les certificats de visite doivent impérativement être **indicés** avec la mention « **annule et remplace** » et l'information est clairement communiquée à l'exploitant.

L'organisation mise en place doit respecter les exigences de la norme NF EN ISO CEI 17020.
- ➔ **Réédition dans une catégorie supérieure :**

Toute réédition d'un certificat de visite pour une catégorie supérieure fait obligatoirement l'objet d'une nouvelle visite d'inspection sur site ainsi que d'une **nouvelle demande de classement** via la plateforme de la part de votre client.
- ➔ Toute réédition dans un délai supérieur à 15 jours après la visite n'est pas tolérée (sauf en cas de correction d'une erreur constatée)

Le certificat de visite

- ➔ La version papier (si encore utilisée) doit être signée de l'inspecteur.
- ➔ Les livrables doivent être transmis **dans les 15 jours suivants la visite sous forme numérique sur la plateforme Atout France**, obligatoirement en deux PDF distincts (un rapport de contrôle et une grille de contrôle complétée). La forme et le fond des rapports doivent être conformes au modèle déposé par Atout France.
- ➔ Concernant les inspections camping, en cas d'erreur sur la mention « tourisme » ou « loisirs » : la modification de la catégorie « tourisme » en « loisirs » dans un délai de 15 jours maximum après la visite est possible sans nouvelle visite, en revanche, la réédition d'un certificat de visite initialement « loisirs » en « tourisme » est interdite sans nouvelle visite et nouvelle demande de classement sur la plateforme.
- ➔ L'OEC doit impérativement justifier (dans le rapport de contrôle ou dans la grille de contrôle) **les modifications de statut** des critères (seules les exemptions prévues par la grille ou le guide de contrôle sont acceptées) ainsi que le **non respect de l'échantillonnage** défini par le guide de contrôle.

Le certificat de visite

- ➔ « Classement précédent » indiqué sur le RC : disons qu'il s'agit du dernier niveau de classement attribué (et non pas du statut actuel du classement car nous le connaissons déjà). Même si l'établissement a perdu son classement, il faut indiquer le dernier niveau de classement obtenu.
- ➔ Attention, « Non classé » n'est pas égal à « 0* », auparavant le 0* était une catégorie de classement. Si l'établissement n'était pas classé alors ne rien cocher.
- ➔ L'OEC doit indiquer dans la grille de contrôle les numéros de chambres, logements, emplacements, UH (...) inspectés

➔ Les justificatifs complémentaires :

« A l'issue d'une visite d'inspection, des justificatifs complémentaires tangibles peuvent être apportés pour valider un critère non validé au moment de la visite sur site. »

La validation de critères sur simple facture ou devis n'est pas tolérée pour les critères fortement impactant tel que : le gros œuvre, construction, remise en état, propreté, dégât quelconque...

Dire à l'exploitant qu'il a 15 jours pour présenter un simple devis afin de

9/26 valider le critère est une erreur d'interprétation.

Le certificat de visite

➔ Les justificatifs complémentaires (suite) :

Cette « tolérance » de prise en compte d'éventuelles factures n'est valable uniquement pour des petits équipements, lorsque que le dit équipement est remis contre acquittement des frais, de plus, cela ne doit pas être la règle générale.

➔ Il faut bien comprendre que dans une mission d'inspection, les équipements et services doivent être constatés sur place au moment même de l'inspection.

Les inspections

- Les organismes évaluateurs sont impérativement tenus d'informer leurs clients de manière claire et précise sur la procédure à suivre, une première fois lors de la souscription du contrat ainsi que lors de la visite pour les étapes de finalisation du dossier.
- La recevabilité d'un dossier pour déclencher une visite d'inspection passe par la vérification au préalable des pré-requis réglementaires (aire naturelle, camping, parc résidentiel de loisirs, résidence de tourisme).
- Lorsque vous vous retrouvez au cours de la visite à constater que l'hébergement ne respecte pas les pré requis exigés, vous devez immédiatement stopper la visite. Le cabinet de contrôle se voit alors dans l'obligation de prononcer un rapport de contrôle défavorable motivé et de le transmettre obligatoirement sur la plateforme Atout France. Dans ce cas les critères non inspectés seront notés dans la case commentaires « non inspecté ». Une nouvelle visite devra être programmée si changement de situation.

Les inspections

- Attention à ne pas surévaluer les critères, il faut s'en tenir à ce que demande la grille et éviter les interprétations hasardeuses.
- Les contrôles de critères relatifs à l'intérieur des logements sont à effectuer dans **toutes** les chambres, UH, logements, emplacements (...) faisant partie de l'échantillonnage.
- Exemple, une literie propre dans les cinq premières chambres ne permet pas de valider la literie dans les autres chambres de l'échantillon, ou encore, le fonctionnement des équipements comme des téléviseurs est à contrôler dans **toutes les chambres de l'échantillon**.
- Pour pouvoir être validés, l'existence des équipements et/ou services doivent être constatés **au sein de l'établissement** (qu'ils soient sous traités ou non). Exemple, pas de réception ou service de restauration accepté dans un autre établissement. Concernant le restaurant, est accepté qu'il soit contigu à l'immeuble principal.
- **Attention : vous ne pouvez pas vous contenter de valider des critères sur la base du prédiagnostic!** Les éléments déclarés dans ce document doivent avoir fait l'objet d'un contrôle de votre part pour pouvoir être validés.

Les inspections

Mesure des surfaces

Pour être valide l'échantillonnage doit impérativement être à la fois pertinent et représentatif (ex pour une inspection hôtel) :

- Au moins une chambre par étage
- Au moins une chambre par bâtiment
- Au moins une chambre par catégorie commerciale de chambre (standard, deluxe, suite...)
- Au moins une chambre par capacité (single, double, triple...)
- La plus petite superficie est systématiquement incluse dans l'échantillonnage

Mesure des surfaces (rappel) :

➤ A l'aide du tableau des surfaces déclarées dans le prédiagnostic, vous devez vérifier l'exactitude des surfaces déclarées par type de chambre en portant une attention particulière sur les surfaces les plus petites.

➤ Si vous devez utiliser la dérogation de superficie pour valider le critère surface, vous devez impérativement inclure les chambres prétendues éligibles à dérogation dans votre échantillonnage et procéder aux mesures de surface.

Nombre de chambres avec surface dérogatoire (tolérance de 10% dans 20% maximum des chambres) : _____, soit _____ % du total des chambres.

➤ De même pour la bonification des surfaces (C 41), vous devez également inclure des chambres prétendues éligibles à la bonification dans votre échantillonnage et procéder aux mesures de surface.

Les inspections

Cas des annexes (extrait de la circulaire du 19 avril 1989)

- **Les annexes** : elles ne peuvent être considérées comme faisant partie de l'établissement et ne peuvent donc être commercialisées sous son appellation qu'à la double condition **de se situer à proximité immédiate du bâtiment principal, sur une même parcelle** (simple jardin ou cour à traverser par exemple), et de **posséder le même niveau de confort**. Dans ce cas, l'échantillonnage doit impérativement inclure l'annexe, autrement votre inspection ne serait pas valable.
- **L'établissement au sens de l'enseigne commerciale ne peut posséder qu'un seul niveau de classement.**
- Dans tous les autres cas, notamment dans celui d'établissements annexes éloignés de l'établissement central, ou ne correspondant pas en tous points au même niveau de confort, il convient de considérer qu'il y a deux établissements distincts, différenciés comme tel par le registre du commerce et **impérativement commercialisés sous des enseignes différentes faisant chacun l'objet d'un classement**. Il n'est pas nécessaire pour autant d'avoir une séparation de la gestion ni tenue de comptabilités distinctes.

Les inspections

Cas du « multi hébergement »

- Le double classement (plusieurs niveaux d'étoiles) sur une même entité commerciale n'est pas autorisé.
- Dans le cas d'un complexe type « resort », chaque typologie/ mode d'hébergement **devra bénéficier de son propre classement** et être audité comme tel. Aucun critère ne pourra être validé en commun; autrement dit, aucun équipement ne peut faire l'objet d'une double validation dans deux grilles d'inspection différentes, (la seule exception est le bureau d'accueil en camping).
- Dans le cas où sur un même site, l'exploitant vous demande un classement différent par bâtiment, voici les points à respecter :
 - Une communication et dénomination commerciale différente par unité hôtelière (site internet + flyer+ brochure): cela ne doit créer aucune confusion sur les tarifs et niveaux de services fournis aux consommateurs lors de la réservation. Les appellations numériques sont à éviter (1,2...)
 - Une demande de classement + une visite d'inspection par bâtiment.
 - Aucune mutualisation d'équipement n'est acceptée pour valider des critères, l'équipement devra se situer dans le bâtiment ou contigu à celui ci et être commercialisé par le même exploitant pour pouvoir être validé.

Les inspections

Les critères particuliers

➤ Exemption sur la climatisation ou le chauffage :

- Seuls les établissements de haute montagne (à partir de 1500m) peuvent être exemptés de climatisation.

- Aucun autre établissement de France métropolitaine ne peut être exempté de climatisation ou de chauffage.

- Seuls les établissements situés sous des latitudes à climat tropical peuvent être exemptés de chauffage (ex : Martinique, Guadeloupe, la Réunion...).

➤ **165 « les informations diffusées sont actualisées et correspondent aux prestations de l'établissement »** : Le critère ne peut être validé si au moins une information sur un support n'est pas actualisée. Vous devez principalement vérifier que les pages présentes sur site internet, soient conformes au classement demandé et aux prestations délivrées sur place.

➤ **171 « la réservation est possible 7 jours/7 et 24h/24 qu'elle soit numérique ou orale »** :

✓ pour valider ce critère sur le plan **oral** : il s'agit d'une personne présente en réception susceptible de prendre les réservations 24h/24; sont acceptées uniquement les centrales de réservation du réseau auquel appartient l'hôtel. Vous devez tester ce service dans des heures de nuit.

✓ pour valider ce critère sur le plan **numérique**, sont acceptés : le site internet de l'hôtel ou le site internet de son propre réseau uniquement, les modules type booking, expedia... ne peuvent valider le critère.

Les inspections

- Notation des critères « état et propreté »: l'organisme de contrôle doit définir au moins 2 points de contrôle pour chaque critère visé.

Exemple de la grille hôtel: « Existence d'un business corner propre et en bon état »

Exemple critère 150 : « Existence d'un business corner propre et en bon état »

Points de contrôle ETAT	Notation de 1 à 4	Moyenne ETAT	Moyenne ETAT et PROPRETE	
Point de contrôle 1 : sol	3	3.5	3,125	
Point de contrôle 2 : murs	3			
Point de contrôle 3 : plafond	4			
Point de contrôle 4 : bureau et accessoires	4			
Points de contrôle PROPRETE	Notation de 1 à 4	Moyenne PROPRETE		Pas d'arrondi sur les critères état et propreté
Point de contrôle 1 : sol	3	2.75		
Point de contrôle 2 : murs	3			
Point de contrôle 3 : plafond	3			
Point de contrôle 4 : bureau et accessoires	2			

- **Accessibilité et développement durable** : Les éléments de preuves acceptés pour valider la sensibilisation du personnel sont : notes de service, différents supports transmis au personnel, compte rendu de réunion (vérifier les supports), affichage, ... Un émargement du personnel n'est pas obligatoire pour le critère concernant la sensibilisation en revanche il l'est pour la formation.

Focus sur La procédure de classement

Résidence de tourisme

Les pré requis :

- ➔ • Les propriétaires ou leurs mandataires doivent justifier qu'un minimum de **70%** des lots de la résidence lui est confié en gestion **pour une durée minimale de 9 ans**. Il est indispensable de procéder à la vérification documentaire avec les N° des lots et pas forcément les noms des propriétaires.
- ➔ • Ne pas oublier de prendre en compte la dérogation de l'Art. D.321-2 et Art 1^{er} de l'arrêté du 16 mars 2015 visant à abaisser le seuil de locaux d'habitation à **55%** pour les résidences exploitées **depuis plus de 9 ans**, à justifier par une preuve documentaire.
- ➔ • Les propriétaires ou leurs mandataires doivent justifier que la résidence comporte au moins **100 lits** (sauf dérogation préfectorale conformément à l'article 1^{er} du décret n°2010-759 du 6 juillet 2010). Les lits d'appoints situés dans les logements sont acceptés.
- ➔ • **Toutes les UH doivent avoir des cuisines ou coins cuisine équipés.**

Le rapport de contrôle :

- ➔ • Attention: sur le modèle de rapport de contrôle, il est indiqué : « total des UH ». Cependant, les UH non gérées par l'exploitant ne doivent pas être comptabilisées dans le rapport car vous ne pouvez pas les visiter.
- ➔ • **Le total des UH indiqué dans votre rapport doit être le total des UH confiées en gestion à l'exploitant et non le total de tous les lots de la résidence.**
- ➔ • Votre échantillonnage doit également se baser sur les UH confiées en gestion.

Focus sur le permis d'aménager

Aire naturelle, camping, parc résidentiel de loisirs

➔ La préparation de la visite : document à fournir avant la visite

Vous devez exiger le permis d'aménager (ou à défaut une autorisation d'aménager) avant de déclencher la visite de contrôle.

➔ Le nombre d'emplacements indiqué dans la demande de classement doit correspondre au nombre d'emplacements **autorisés** par le permis d'aménager. *Une tolérance est acceptée pour les catégories camping et PRL dans la limite de 10% d'emplacements supplémentaires [Art. *R421-19 du code de l'urbanisme]. Cette tolérance des 10% peut ne pas être applicable en cas d'interdiction émise par une réglementation locale relative à la prévention des risques [PPF ou PPRI].*

➔ Les exploitants non détenteurs d'un permis d'aménager (*document en vigueur depuis le décret n° 2007-18 du 5 janvier 2007*) doivent présenter à défaut :

- soit une autorisation d'aménager (délivrée par le service urbanisme de la mairie), sur lequel doit obligatoirement figurer le nombre d'emplacements autorisés et la superficie totale du terrain ;
- soit un permis de construire délivré(e) avant janvier 2007.
- soit faire compléter un modèle d'attestation par le service de l'urbanisme.

Les exploitants qui ne sont pas en mesure de produire les documents précités devront déposer une demande de permis d'aménager.

Focus sur La procédure de classement

Parc résidentiels de loisirs



L'échantillonnage

- Votre échantillon doit se baser sur l'intégralité du terrain.
- Vérifier le nombre d'emplacement autorisé par le permis d'aménager ou le document d'urbanisme en vigueur.



La visite de contrôle

- Vous devez pouvoir accéder à l'intégralité du terrain: AUCUNE PARCELLE NE DOIT VOUS ETRE INTERDITE.
- La vente de parcelle est interdite en régime hôtelier, si vous vous trouvez face à cette configuration (impossibilité d'accéder à une partie du terrain), stoppez l'audit et prononcez un rapport défavorable motivé que vous déposerez sur la plateforme Atout France.

Focus sur La procédure de reclassement

➔ La procédure de reclassement

Il est absolument essentiel de faire sa demande de reclassement **depuis le compte précédemment enregistré** sur la plateforme de classement.

➔ Voici les démarches à effectuer :

- **se connecter** au compte établissement à l'aide l'identifiant enregistré lors du 1^{er} classement (sous forme d'une adresse Email) ; en cas de mot de passe oublié, cliquer sur « mot de passe oublié », vérifier vos courriers indésirables ;
- si votre client n'a plus accès à cette adresse, il doit nous le signaler par courriel : classement@atout-france.fr ;
- **sélectionner** l'établissement à reclasser ;
- **initier une nouvelle demande de classement** ;
- **compléter et transmettre le prédiagnostic** au cabinet de contrôle sélectionné dans la liste ;
- après la visite, **valider le rapport d'inspection** en ligne et transmettre la demande de classement à Atout France dans un délai de trois mois.

Répartition des compétences

Rôle et missions



Atout France

- Clarification sur l'interprétation des critères de classement ;
- Procédure de classement pour les hébergements collectifs;
- Examen des dossiers de demande de classement et prononcé des décisions de classement ;
- Publication des hébergements collectifs marchands classés sur le site : www.classement.atout-france.fr;
- Service d'information téléphonique de 9H à 17H au numéro : 01 77 71 08 13;
- Service d'information numérique depuis l'adresse : classement@atout-france.fr;



Direction Générale des Entreprises – Sous- Direction du Tourisme –

- Réglementations applicables aux hébergements touristiques;
- Procédure de classement des meublés de tourisme;
- Site de référence : <http://www.entreprises.gouv.fr/> 01 44 87 17 17;

FAQ - Procédure de classement en ligne

? Est-ce que l'exploitant doit renvoyer un nouveau prédiagnostic lorsque les informations communiquées au cabinet de contrôle manquent de précisions ou doivent être modifiées?

Non. L'exploitant doit tenir informé le cabinet de contrôle par tout moyen de son choix sans refaire et renvoyer le pré diagnostic de manière systématique.

? Comment activer l'espace OEC?

Le cabinet accrédité demande la création de son espace sur la plateforme Atout France. En cas d'extension d'accréditation il doit demander, par la plateforme, la modification de la portée de son accréditation. Il n'est créé qu'un compte «maître», les différentes agences de l'organisme ne peuvent avoir un compte particulier, elles doivent demander au gérant du compte «maître» de leur créer un accès.

FAQ - Procédure de classement en ligne

? Comment procéder lorsqu'un document a été modifié et doit donc être remplacé ?

Atout France procédera à son remplacement dans la base; contacter nos services pour faire une demande à l'adresse : classement@atout-france.fr

? Comment procéder lorsque l'enregistrement d'un second établissement ayant le même siret qu'un établissement déjà classé sur la plateforme est refusé?

Lorsque plusieurs établissements sont rattachés au même numéro SIRET, alors un seul dossier de demande de classement peut être traité par la téléprocédure. Votre client doit s'adresser à Atout France afin de débloquent la création du nouvel établissement. Contacter nos services pour faire une demande à l'adresse : classement@atout-france.fr

? Peut-on accepter des prédiagnostics différents de ceux publiés ou des prédiagnostics non complétés par l'exploitant?

Non, les prédiagnostics sont des documents réglementaires constitutifs du dossier de classement.

FAQ - Procédure de classement en ligne

? Peut on modifier librement les modèles de grille de classement ou rapport de contrôle ?

Non, c'est Atout France qui homologue les modèles à utiliser lors des inspections, ils ne sont modifiables ni sur la forme ni sur le fond.

? Devons nous tenir compte des dérogations préfectorales précédemment accordées?

Vous ne devez pas tenir compte des dérogations accordées par le passé (*sauf cas particuliers des résidences de tourisme: art. 1^{er} du décret n°2010-759 du 6 juillet 2010 et art. 2 du décret n°2011-545 du 18 mai 2011*).

Concurrence

Rappels

- Si des éléments vous amènent à penser que des concurrents ne respectent pas les exigences de la norme NF EN ISO CEI 17020 vous devez prendre contact avec le COFRAC et apporter des preuves factuelles ou un faisceau d'éléments qui corrobore vos doutes.
- Si des éléments vous amènent à penser que des concurrents ne respectent pas leurs obligations en matière concurrence ou agissent en non-conformité du code du tourisme par exemple pour la commercialisation concomitantes de prestations avec la visite d'inspection (Art. L 311-6 du même code) vous pouvez saisir la DIRECCTE ou le tribunal du commerce.



rendezvousenfrance.com