

CERTIFICATION

Systeme de Management de la RSE pour l'hôtellerie

REGLEMENT DE CERTIFICATION

Table des matières

I. Le Système de Management de la rSE Pour l'hôtellerie	3
1.1 Objectif - propriété	3
1.2 Champ d'application de la certification	3
1.3 Définition du candidat	3
1.4 Périmètre de certification	3
1.5 Cycle de certification	4
II. Notre offre	5
2.1 La certification de Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie	5
2.2. Pourquoi certifier votre système de management ?	5
III. Le référentiel de certification	6
IV. Obtenir la certification	7
4.1 le processus de contractualisation	7
4.2 Organisation multi-sites	8
4.2 Le processus d'intervention	9
4.3 Décision de Certification	16
4.4 Tarifs applicables	18
V. Appels, plaintes et Sanctions	19
5.1 Démarche d'appels et plaintes	19
5.2 Sanctions	19
VI. Informations complémentaires	20
6.1 Dispositif contractuel	20
6.2 Propriété intellectuelle de SOCOTEC Certification France	20
6.3- Modifications significatives apportées au système de management	20
6.4 Accueil des observateurs	20
6.5 Confidentialité	20

I. LE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA RSE POUR L'HOTELLERIE

1.1 OBJECTIF - PROPRIETE

Ce règlement de certification définit les conditions selon lesquelles la certification Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie, "Sustainability Management System", peut être délivrée par SOCOTEC Certification France qui est propriétaire du référentiel tel que développé.

1.2 CHAMP D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION

La certification Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie est une certification de système de management.

Le référentiel de certification définissant les critères d'obtention est sectoriel, ce système de management peut donc uniquement être déployé dans les secteurs de l'hôtellerie et de l'hôtellerie de plein air.

Il repose sur cinq piliers fondamentaux et stratégiques pour l'industrie hôtelière.

- > Système de management
- > Gouvernance
- > Social
- > Patrimoine culturel
- > Environnement

1.3 DEFINITION DU CANDIDAT

Toute personne morale ayant une responsabilité suffisante pour respecter et faire respecter les exigences du Référentiel de Certification, peut demander à bénéficier la certification Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie.

Une telle requête est désignée par "demande", l'entité qui la formule étant nommée le "candidat".

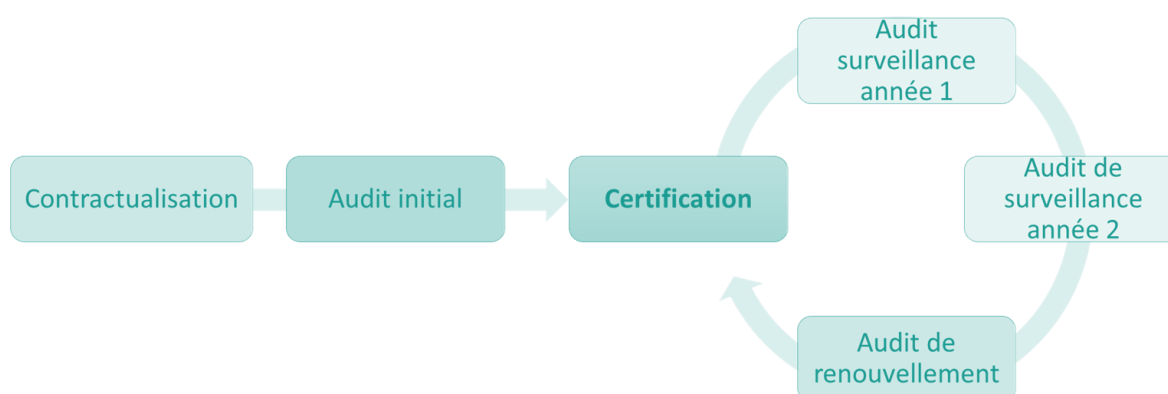
1.4 PERIMETRE DE CERTIFICATION

Le périmètre de certification est le terme utilisé pour définir ce qui est couvert par la certification. Elle peut concerner un site ou un ensemble de sites dans le cadre d'une certification multisites.

Le candidat à la possibilité de demander l'exclusion de certains équipements ou activités du périmètre de certification, dans ce cas, la demande doit être formulée via le formulaire de demande. Dans tous les cas, cette exclusion doit être approuvée par SOCOTEC Certification France et sera mentionnée dans le contrat et sur le certificat.

1.5 CYCLE DE CERTIFICATION

La certification de Système de Management de la responsabilité sociétale des entreprises appliqué au secteur de l'hôtellerie est délivrée pour une période initiale de 36 mois renouvelable pour un nouveau cycle de certification de 3 ans.



1.5.1. Cycle de Certification - Initial

Le cycle de Certification initial comprend :

- ✓ Un audit initial
- ✓ Un audit de surveillance réalisé dans les 12 mois suivant la date de certification,
- ✓ Un audit de surveillance annuel à 24 mois

1.5.2 Cycle de Certification - Renouvellement

Le but de l'audit de renouvellement est de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management dans son ensemble ainsi que sa pertinence et son applicabilité au regard du périmètre de certification.

Le cycle de certification de renouvellement est identique au cycle de certification initial.

Un audit de renouvellement de la certification doit être planifié et effectué en vue d'évaluer le maintien de la conformité à toutes les exigences du référentiel de certification. Celui-ci doit être planifié et effectué en temps opportun pour organiser le renouvellement avant la date d'expiration du cycle de certification précédent.

Si l'organisme de certification n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou s'il n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité, la certification ne doit pas être recommandée et la validité de la certification ne doit pas être prolongée. Le client doit en être informé et les conséquences doivent lui être expliquées.

L'organisme de certification peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un nouvel audit initial doit être réalisé. La date d'entrée en vigueur figurant sur l'attestation doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

II. NOTRE OFFRE

2.1 LA CERTIFICATION DE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA RSE POUR L'HOTELLERIE

La certification de Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie consiste à évaluer l'efficacité de ce système dans une organisation.

La certification permet de s'assurer que ce système mis en place répond aux exigences du référentiel de certification SusMS_REF_001 dans sa version en vigueur et du présent règlement.

Le certificat de Système de Management de la RSE appliquée pour l'hôtellerie délivré par SOCOTEC Certification France est une véritable garantie délivrée en toute indépendance par un organisme tierce partie impartial.

La participation d'experts aux comités techniques lors de la conception et de la révision de nos référentiels de certification est un gage de sérieux et de pertinence de notre offre.

2.2. POURQUOI CERTIFIER VOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT ?

- ✓ Vous doter d'un système de management permettant de **piloter votre démarche RSE** au sein de votre organisation
- ✓ Pour vous assurer que votre méthode **est cohérente et pertinente.**
- ✓ **Pour rassurer et démontrer** à vos parties prenantes, collaborateurs, clients et partenaires la performance de **votre démarche.**
- ✓ Pour manager vos engagements dans **un processus d'amélioration continue.**

III. LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Le Référentiel de Certification de Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie est constitué du document Référentiel Management de certification SusMS_REF_001.
Ce référentiel est la propriété de Socotec Certification France.

La liste des documents applicables dans le cadre de cette certification et les documents eux-mêmes sont disponibles sur demande sur :

- > le site <http://www.socotec-certification-international.fr/>
- > par mail : certification.france@socotec.com
- > à l'adresse suivante :
SOCOTEC Certification France
13 Cours Valmy
92977 PARIS LA DEFENSE Cedex
France

Le Référentiel de certification spécifie les exigences relatives que le candidat doit respecter pour bénéficier de la certification.

- Document associé : « Système de management de la RSE SusMS_REF_001 »

Le référentiel de certification se décline selon les thématiques suivantes

- ✓ Système de management
- ✓ Gouvernance
- ✓ Social
- ✓ Patrimoine culturel
- ✓ Environnement

Le Référentiel de Certification impose la conformité à la réglementation en vigueur mais **il ne se substitue pas aux exigences d'ordre législatif, réglementaire ou normatif en vigueur**, que le candidat doit connaître, maîtriser et appliquer.

IV. Obtenir la certification

4.1 LE PROCESSUS DE CONTRACTUALISATION

4.1.1 La demande de certification

Un formulaire de demande de certification (Formulaire_Demande_SusMS_FORM_001) est communiqué à tout organisation candidate à la certification du Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie en ayant fait la demande auprès de SOCOTEC Certification France.

Ce formulaire complété par le candidat permet de réunir l'ensemble des informations nécessaires à l'établissement d'une proposition commerciale.

4.1.2 La proposition de contrat

SOCOTEC Certification France établit une proposition commerciale communiquée à l'organisme client. Celle-ci permet de définir les durées d'audits, le programme d'audit ainsi que les conditions financières de la prestation de certification. Dans le cas contraire, SOCOTEC Certification France informe le client des raisons du refus de sa demande.

Une fois que l'organisme candidat a pris connaissance de la proposition commerciale et qu'il l'accepte, il contractualise avec SOCOTEC Certification France. La proposition commerciale fait office de contrat juridiquement exécutoire pour la prestation de certification du Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie.

En la signant, l'organisme candidat accepte les conditions générales de vente (applicable et à disposition sur <https://www.socotec-certification-international.fr> et s'engage à se conformer aux dispositions décrites dans le présent document et aux conditions d'utilisation de la marque et du logo SOCOTEC Certification International.

4.2 ORGANISATION MULTI-SITES

4.2.1 Définition

La Certification multisites consiste en la certification d'un système de management exploité par un organisme opérant un système de management unique sur plusieurs sites.

Un organisme multisites ne doit pas nécessairement être constitué d'une seule entité juridique, mais tous les sites concernés doivent avoir un lien juridique ou contractuel avec une fonction centrale identifiée au sein de l'organisme et être soumis au même système de management. La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et maintenir le système de management unique.

4.2.1 Eligibilité

Pour être éligible à la mise en place d'une certification multisites, les conditions suivantes doivent être réunies

- ✓ L'organisme doit avoir un seul et unique système de management.
- ✓ L'organisme doit identifier sa fonction centrale. Celle-ci fait partie de l'organisme et ne doit pas être soustraite à un organisme extérieur.
- ✓ La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et maintenir le système de management unique.
- ✓ Le système de management unique de l'organisme doit être soumis à une revue de direction centralisée.
- ✓ Tous les sites doivent être inclus dans le programme d'audit interne de l'organisme.
- ✓ La fonction centrale doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels concernant, entre autres mais pas seulement :
 - La documentation système et les modifications du système ;
 - Les revues de direction ;
 - Les plaintes ;
 - L'évaluation des mesures correctives ;
 - La planification de l'audit interne et l'évaluation des résultats ;
 - L'identification et le respect des exigences légales et réglementaires relatives aux normes applicables.

4.2.2 Echantillonnage

La sélection des sites en complément des fonctions centrales doit prendre en considération, sans s'y limiter, les critères suivants :

- ✓ Les différences significatives de positionnement de marque ;
- ✓ Les différences significatives de taille entre les sites ;
- ✓ Les différences d'organisation d'équipes et de procédures de travail ;
- ✓ Les différents modes de gestion (Franchises, Gérance Mandat, en propres)
- ✓ Les modifications apportées depuis le dernier audit de certification ;
- ✓ Les différences de langue et d'exigences réglementaires ;
- ✓ La dispersion géographique des sites (différents pays par exemple) et la nature des sites : permanents, temporaires ou virtuels.

Le nombre minimal de sites devant être visité à chaque audit est calculé comme suit :

La taille de l'échantillon est définie de la manière suivante selon le nombre de sites concernés :

Nombre de sites (Hors fonction(s) centrale(s))	Taille de l'échantillon (arrondi à l'entier supérieur)		
	Visites annuelles Initial, extension	Visites annuelles Surveillance	Visites annuelles Renouvellement
1 à 10	$\sqrt{x}$	$0,6\sqrt{x}$	$0,8\sqrt{x}$
11 à 50	$2\sqrt{x}$	$\sqrt{x}$	$1,5\sqrt{x}$
51 à 100	$2,5\sqrt{x}$	$1,5\sqrt{x}$	$2\sqrt{x}$
101 +	$3\sqrt{x}$	$2\sqrt{x}$	$2,5\sqrt{x}$

4.2.3 Extension de périmètre

En ce qui concerne l'ajout de nouveaux sites ou d'un nouveau groupe de sites à un organisme multisite certifié, SOCOTEC Certification France doit définir les activités à réaliser avant de les inclure dans le certificat.

SOCOTEC déterminera les modalités d'audit pour l'intégration des nouveaux sites selon les critères d'échantillonnages déterminés au point 4.2.2 du présent règlement.

Les modalités de calcul applicables sont celles relatives à la taille de l'extension demandée. Exemple : si l'organisme souhaite intégrer 10 hôtels au périmètre de sa certification, l'audit d'extension couvrira un échantillon de $\sqrt{10}$ hôtels soit 4 hôtels.

Après intégration des nouveaux sites sur le certificat, la taille de l'échantillon pour les futurs audits de surveillance ou de renouvellement doit être déterminée.

4.2 LE PROCESSUS D'INTERVENTION

Les interventions sont réalisées pour délivrer la certification du Système de Management de la RSE pour l'hôtellerie peuvent comprendre :

- ✓ Des audits portant, d'une part, sur le respect des exigences de management mis en place par le Demandeur
- ✓ Des vérifications documentaires.

Ces interventions :

- ✓ Sont effectuées par des intervenants internes et/ou externes expérimentés et indépendants, désignés, qualifiés et rémunérés par SOCOTEC Certification France.
- ✓ Sont préparées sur la base des éléments transmis par le candidat.
- ✓ Servent à vérifier le respect des exigences du Référentiel de Certification par le candidat et/ou ses prestataires durant tout le cycle de certification.

Les résultats de ces interventions sont des données d'entrée à la prise de décision dans le cadre de l'obtention, du maintien ou du renouvellement du certificat et des droits qui en découlent.

Lors des interventions, le candidat devra :

- ✓ Autoriser SOCOTEC Certification France à réaliser les interventions nécessaires à la réalisation de l'audit

- ✓ Remettre à SOCOTEC Certification France, aux intervenants qualifiés ou à ses représentants habilités, tous les documents de travail nécessaires à l'intervention ;
- ✓ Mettre à la disposition de SOCOTEC Certification France et des intervenants qualifiés, les moyens d'accès aux sites d'intervention, au transport à l'intérieur des lieux d'intervention ainsi que tous les matériels nécessaires à l'accomplissement des interventions ;
- ✓ S'assurer pour toutes les personnes missionnées par SOCOTEC Certification France que toutes les dispositions de sécurité relatives aux conditions de travail, sites et équipements, soient conformes à la réglementation en fonction des connaissances actuelles des risques ;
- ✓ Prendre les dispositions nécessaires pour lever tout empêchement ou écarter toute difficulté qui ferait obstacle à la bonne exécution des interventions.

4.2.1 Les audits

Les prestations de certification s'adressent aux établissements désirant attester de la bonne mise en application des exigences définies dans le référentiel de certification.

Elle est réalisée selon les cycles de certification définis au 1.5 du présent règlement.

a. Audit Initial

L'audit initial comprend deux étapes qui peuvent être réalisées séparément ou conjointement.

> Etape 1

L'étape 1 est réalisée sur site ou à distance. Elle permet à l'équipe d'audit de mieux connaître l'organisme client et de comprendre son système de management.

L'auditeur réalise un audit documentaire à l'aide des supports permettant de juger du niveau de satisfaction des exigences spécifiées dans les référentiels de certification.

Autrement dit :

- La politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
- Les documents relatifs aux audits internes et revues de Direction
- Et tout autre document permettant de juger du niveau de satisfaction des exigences spécifiées dans les référentiels de certification

L'étape 1 permet également à l'équipe d'audit de définir les modalités d'organisation et de déroulement de l'étape 2.

A la fin de cet audit, l'équipe informe le client de ses conclusions.

En cas de problème identifié, le responsable d'audit peut déclarer que l'étape 2 ne peut être réalisée dans la situation actuelle. Dans ce cas, un audit d'étape 1 est de nouveau planifié avec la même équipe d'audit et donnera lieu à une facturation supplémentaire.

> Etape 2

L'étape 2 est réalisée sur site et permet de vérifier la conformité et l'efficacité du système de management vis-à-vis de l'ensemble des exigences du référentiel de certification.

A l'issue de l'audit, un rapport d'audit sera transmis à l'organisme client dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à partir de l'acceptation des actions correctives par l'équipe d'audit, le cas échéant, ou 20 jours ouvrés après la réunion de clôture si aucun écart n'est constaté. Au besoin un audit complémentaire pourra être mené et donnera lieu à une facturation supplémentaire.

b. Audit de surveillance

Les audits de surveillance ont pour objectif de s'assurer que le système de management certifié demeure conforme aux exigences spécifiées dans les référentiels de certification en vigueur. Ces audits sont conçus de manière que les domaines et les fonctions représentatifs couverts par le système de management fassent l'objet d'un suivi régulier.

Un audit de surveillance doit avoir lieu au moins une fois par an. Il comporte uniquement l'étape 2 de l'audit. Au travers de l'audit de surveillance, l'équipe d'audit surveille les performances du client certifié, l'efficacité de son système de management par rapport à ses objectifs, et contrôle les actions entreprises vis-à-vis des demandes d'amélioration précédentes.

Outre l'audit de surveillance, d'autres activités de surveillance peuvent être réalisées, telles que :

- Des enquêtes adressées au client sur des aspects touchant la certification
- La revue des déclarations du client en ce qui concerne ses opérations
- Les demandes faites au client de fournir des documents et des enregistrements
- Les autres moyens de surveillance des performances du client certifié

Ces activités sont planifiées en même temps que l'audit de surveillance de l'organisme client.

Sauf exception, les audits de surveillance sont réalisés par l'équipe d'audit ayant initialisé le cycle d'audit.

A l'issue de l'audit, un rapport d'audit sera transmis à l'organisme client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à partir de l'acceptation des actions correctives par l'équipe d'audit, le cas échéant, ou 15 jours ouvrés après la réunion de clôture si aucun écart n'est constaté. Au besoin un audit complémentaire pourra être mené et donnera lieu à une facturation supplémentaire

c. Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement a pour but de confirmer le maintien de la conformité et de l'efficacité du système de management dans son ensemble ainsi que de sa pertinence au regard du périmètre de la certification.

La décision de renouvellement de la certification doit impérativement être prononcée par SOCOTEC Certification France avant la fin de validité du certificat précédemment délivrée par SOCOTEC Certification France ou par un éventuel autre organisme de certification.

Pour le renouvellement de certification, le déroulé de l'audit est identique à celui d'une certification initiale, à ceci près qu'il comporte uniquement l'étape 2.

L'organisme client demande le formulaire de certification, qu'il complète pour un renouvellement.

SOCOTEC Certification France contacte l'organisme client pour obtenir des informations relatives à d'éventuelles modifications.

A l'issue de l'audit, un rapport d'audit sera transmis à l'organisme client dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à partir de l'acceptation des actions correctives par l'équipe d'audit, le cas échéant, ou 15 jours ouvrés après la réunion de clôture si aucun écart n'est constaté. Au besoin un audit complémentaire pourra être mené et donnera lieu à une facturation supplémentaire

L'organisme de certification peut rétablir une nouvelle certification dans les 6 mois qui suivent l'expiration de la certification, sous réserve que les activités de renouvellement de la certification non résolues soient terminées, à défaut un audit d'étape 2 doit au minimum être réalisé. La date d'entrée en vigueur figurant sur le certificat doit correspondre à la date de la décision de renouvellement de la certification ou à une date ultérieure et la date d'expiration doit être basée sur le cycle de certification antérieur.

d. Durée des Audits

La durée d'audit est le temps d'audit consacrée à la réalisation d'activités d'audit, de la réunion d'ouverture à la réunion de clôture incluse.

Note : Les activités d'audit incluent normalement :

- La conduite de la réunion d'ouverture
- La réalisation d'une revue documentaire pendant la conduite de l'audit
- La communication pendant l'audit
- L'attribution des rôles et des responsabilités de guides et d'observateurs
- La collecte et la vérification des informations
- La génération des constats d'audit
- La préparation des conclusions d'audit
- La conduite de la réunion de clôture

La durée d'audit est définie par SOCOTEC Certification France. Elle est établie sur la base des durées prescrites ci-dessous :

Certification mono-site :

Type de l'établissement	Audit Initial ou Renouvellement		Durée Surveillance	
	Durée Sur site	Durée Hors Site	Durée Sur site	Durée Hors Site
Eco / Milieu Gamme	1,5	0,5	1	0,5
Haut de Gamme	3	0,5	1,5	0,5

*Classification Atout France ou équivalent

Facteurs d'ajustements du temps d'audit (30% maximum) :

Augmentation du temps d'audit :

- Nombres de chambres de l'hôtel : 0,5 jour additionnel au-delà de 200 chambres
- Eloignement géographique des sites de l'échantillon
- Une plus forte sensibilité de l'environnement comparé à un site classique du secteur industriel
- Présences d'activités annexes sur le site de l'hôtel (Centre aquatique, Centre de remise en forme, Casino, autres activités de loisirs...)

Réduction du temps d'audit :

- Faible nombre de chambres dans les hôtels Haut De Gamme : 1 jour en dessous de 10 chambres et 0,5 en dessous de 25.
- Déjà certifié ou labélisé
- Une plus forte sensibilité de l'environnement comparé à un site classique du secteur industriel
- Présences d'activités annexes sur le site de l'hôtel (Centre aquatique, Centre de remise en forme, Casino, autres activités de loisirs...)

En cas de direction commune sur plusieurs établissements au sein de l'échantillon, il sera possible de réduire la durée d'audit.

Les critères retenus pour classer un **hôtel**.

L'**hôtel** 1 étoile ou la version économique.

L'**hôtel** 2 étoiles ou la version milieu de gamme.

L'**hôtel** 3 étoiles ou la version milieu de gamme.

L'**hôtel** 4 étoiles ou la version haut de gamme.

L'**hôtel** 5 étoiles ou encore haut de gamme.

Certification Multi-sites :

Fonction centrale

	Audit Initial ou Renouveaulement		Durée Surveillance	
	Durée Sur site	Durée Hors Site	Durée Sur site	Durée Hors Site
Fonction Centrale (1 à 51 sites)	1,5	0,5	1,5	0,5
Fonction Centrale (51 à 200 sites)	2	0,5	2	0,5
Fonction Centrale (201 et plus)	3	1	3	1

Audit sur site

Type de l'établissement	Audit Initial ou Renouveaulement		Durée Surveillance	
	Durée Sur site	Durée Hors Site	Durée Sur site	Durée Hors Site
Par division intermédiaire (Ex : Direction pays, segmentation par gamme)	2	0,5	2	0,5
Eco / Milieu de Gamme	0,75	0,25	0,75	0,25
Haut de Gamme	1,5	0,25	1,5	0,25

4.2.2 Déroulé d'un audit

a. Planification

SOCOTEC Certification France propose l'équipe d'audit à l'organisme client et lui fournit des informations concernant les membres qui la composent. En cas de récusation d'un des membres de l'équipe par l'organisme client, ce dernier devra le justifier par écrit auprès de SOCOTEC Certification France.

Tout membre d'une équipe d'audit signe un engagement de confidentialité et d'impartialité lui imposant de déclarer toute relation avec l'organisme client ou un de ses concurrents directs qui pourrait nuire à son impartialité.

b. Préparation

L'équipe d'audit prépare son intervention en demandant les informations nécessaires à l'organisme (documents, photos, ...) et communique à l'organisme client son plan d'audit.

c. Étapes d'audit

- **La réunion d'ouverture**

Son objectif est de présenter l'équipe d'audit, de valider le plan d'audit, de présenter brièvement le déroulement des activités d'audit, de confirmer les circuits de communication et de répondre aux questions de l'organisme client.

- **La réalisation de l'audit**

L'équipe d'audit réalise l'évaluation en récoltant, à l'aide d'un échantillonnage adapté, les informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'audit y compris celles relatives aux interfaces entre les fonctions, activités et processus.

Les méthodes utilisées pour recueillir les informations peuvent comprendre sans s'y limiter

- Des entretiens
- Des observations d'activités
- Des revues d'informations documentées

- **La réunion de clôture**

Cette réunion a pour but de présenter les constats et les conclusions d'audit et de convenir, si nécessaire, de la date de présentation d'un plan d'actions correctives et préventives. Lors de cette réunion, l'équipe d'audit remet un pré-rapport d'audit à l'organisme client, ainsi que, le cas échéant, la matrice des constats contenant les observations et non conformités.

Cette réunion est également l'occasion de discuter de toute opinion divergente entre l'équipe d'audit et l'organisme client relative aux constats et/ou aux conclusions d'audit.

d. En cas de demande d'amélioration

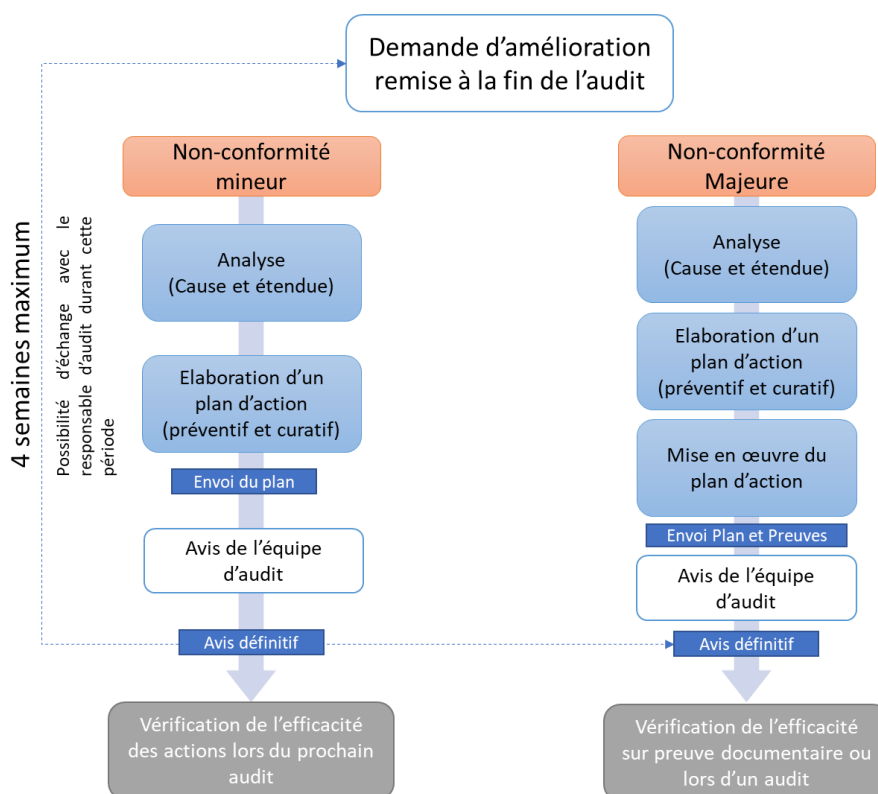
Dès la fin de l'audit, les auditeurs transmettent les constats d'audit à l'organisme client. Le client est informé :

- Des points forts
- Des pistes de progrès
- Des points sensibles
- Des non-conformités mineures
- Des non-conformités majeures

Les points sensibles doivent être traités pour l'année suivante car ils risquent de devenir des non-conformités. Les non-conformités sont traitées dès que l'organisme client en a pris connaissance.

Les auditeurs remettent les constats d'audit au client accompagnés de demandes d'amélioration qui mettent en évidence des non-conformités. Ces demandes d'amélioration doivent être signées par le client. L'organisme client analyse les causes de non-conformité et définit un plan d'actions pour les résoudre.

A partir des constats d'audit, l'organisme client analyse les causes de non-conformité, que ce soit une non-conformité mineure ou majeure.



La non-conformité mineure

Dans le cas d'une non-conformité mineure, l'organisme client a 4 semaines pour fournir à l'équipe d'audit un plan d'action efficace pour la résoudre. Si le plan d'action est jugé insuffisant, le responsable d'audit demande à l'organisme client de formuler une réponse plus adéquate aux non-conformités constatées.

Attention, le plan d'action doit être jugé suffisant par l'auditeur sous 4 semaines. L'organisme client doit donc prévoir suffisamment de temps pour présenter un nouveau plan d'actions dans les 4 semaines au cas où le premier plan proposé serait refusé par l'auditeur. L'organisme client est l'unique responsable de la conformité aux exigences de certification.

Une fois le plan d'action accepté par le responsable d'audit, l'équipe d'audit transmet un avis motivé favorable, mais avec une efficacité du plan d'action à contrôler au prochain audit.

Remarque : Une accumulation de plusieurs non-conformités mineures peut être considérée par l'auditeur comme une non-conformité majeure.

La non-conformité majeure

Toute non-conformité majeure doit être résolue sous 4 semaines.

Dans certains cas, l'équipe d'audit peut venir attester de la résolution lors d'un audit complémentaire.

L'équipe d'audit donne ensuite un avis motivé relatif à la certification ou à son maintien.

Si l'organisme de certification n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure dans un délai de 6 mois à compte du dernier jour de l'étape 2, l'organisme de certification doit recommencer l'étape 2 avant de recommander la certification.

Si l'organisme de certification n'a pas terminé l'audit de renouvellement de la certification ou s'il n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives pour toute non-conformité majeure avant la date d'expiration de la certification, alors le renouvellement de la certification ne doit pas être recommandé et la validité de la certification ne doit pas être prolongée.

4.3 DECISION DE CERTIFICATION

L'Instance de décision prend une décision à partir des résultats des différents audits.

SOCOTEC Certification France vérifie que l'ensemble des exigences définies dans le référentiel de certification et des autres exigences applicables à l'organisme sont satisfaites.

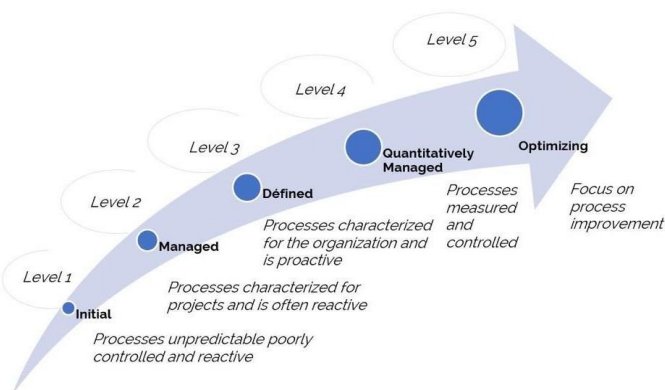
L'instance de décision est SOCOTEC Certification France.

Notation des critères

Les constats sont accompagnés d'une notation par niveau de maturité comme décrit ci-contre.

Lors d'un audit, l'auditeur s'attache à évaluer et noter chaque critère applicable indépendamment. La moyenne de l'ensemble des notes constitue la note du pilier concerné parmi, Système de Management, l'Environnement, la Culture, La Gouvernance et le Social.

Characteristics of the Maturity Levels



Niveau	Notation	Conformité
Level 1	0	Non conformité
Level 2	25	Conforme/Point sensible
Level 3	50	Conforme
Level 4	75	Point Fort
Level 5	100	Exemplaire

Certification Mono – Site :

Afin d'obtenir la certification l'entité devra obtenir une note moyenne supérieure ou égale à 2 dans chaque pilier.

Certification Multisites :

Afin d'obtenir la certification chaque site faisant partie de l'échantillon audité devra obtenir une note moyenne supérieure ou égale à 2 (25) dans chaque pilier.

En cas de note moyenne inférieure à 2 (25) sur un ou plusieurs piliers, il sera demandé un plan d'actions 4 semaines maximum après la fin de l'audit. Ce plan d'actions sera transmis pour évaluation au responsable d'audit.

En cas de contestation par l'organisme client d'une décision de certification le concernant, ce dernier peut contester la décision auprès de SOCOTEC Certification France, sur la base d'éléments justificatifs, afin d'obtenir des précisions complémentaires.

Lorsque le désaccord subsiste, SOCOTEC Certification France recueille son avis sur le différend dont il est question, puis informe l'organisme client de la décision retenue, en réponse à la contestation.

Le cas échéant et conformément au présent règlement, l'organisme client peut présenter un appel contre la décision prise, en adressant sa demande à SOCOTEC Certification France.

4.3.2 Décision favorable

En cas de décision favorable, SOCOTEC Certification France adresse sa décision à l'organisme certifié de la certification du Système de Management de la Responsabilité Sociétale des Entreprises.

En cas de non-conformités, la décision favorable de certification ne peut être prise que lorsque l'organisme a soumis un plan d'action correctives jugé recevable par l'organisme, et lorsque cela est possible a transmis les preuves de réalisation de ces actions.

Si L'organisme de certification n'est pas en mesure de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives, cette vérification pourra être effectuée lors de l'audit de surveillance suivant.

Si l'organisme de certification le juge nécessaire, un audit complémentaire pourra être mis en place afin de vérifier la mise en œuvre des corrections et actions correctives dans un délai plus court.

Le certificat comporte notamment :

- Le Numéro du certificat attribué par SOCOTEC Certification France
- Le niveau de performance du système de management et de conformité aux critères RSE
- Le logo et l'adresse de SOCOTEC Certification France
- La dénomination de l'organisme
- Le nom et l'adresse de l'organisme certifié
- La signature du représentant légal de SOCOTEC Certification France
- La date d'octroi de la certification

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans le guide de communication « utilisation de la marque de Certification » transmis à l'organisme lors de la délivrance de la certification.

4.3.3 Décision défavorable

En cas de décision défavorable, SOCOTEC Certification France notifie au candidat sa décision défavorable par courrier. Les motivations de la décision y sont explicitement exposées (voir aussi le chapitre sanction).

4.4 TARIFS APPLICABLES

Pour obtenir votre certificat de Système de Management de la responsabilité sociétale des entreprises appliqué au secteur de l'hôtellerie, SOCOTEC Certification France propose une offre performante, claire et sans surprise.

Les tarifs sont disponibles sur demande, sous condition d'avoir transmis un formulaire de demande de certification SMCSR dûment complété via :

- > le site <http://www.socotec-certification-international.fr/>
- > par mail : certification.france@socotec.com
- > à l'adresse suivante :

SOCOTEC Certification France
13 Cours Valmy
92977 PARIS LA DEFENSE Cedex
France

V. APPELS, PLAINTES ET SANCTIONS

5.1 DEMARCHE D'APPELS ET PLAINTES

Toute décision de refus, de suspension ou de retrait peut être contestée. Cependant, seules les contestations formulées et motivées par lettre recommandée avec accusé de réception, communiquées à SOCOTEC Certification France sous un délai d'un mois à compter de la prise de décision contestée sont prises en compte. SOCOTEC Certification France étudie également toute plainte relative à sa prestation, communiquée par écrit.

La procédure de traitement des appels et plaintes est consultable sur le site de SOCOTEC Certification France, dans l'espace documentaire.

www.socotec-certification-international.fr

5.2 SANCTIONS

Dans le cadre de la certification, SOCOTEC Certification France peut décider l'application d'une sanction.

Ces sanctions peuvent être la suspension ou le retrait de la certification

En cas de sanction, la décision est exécutoire à dater de sa notification. SOCOTEC Certification France notifie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception. Les motivations de la décision y sont explicitement exposées.

Le type de sanction est choisi en fonction du degré de gravité du (des) manquement(s) constaté(s).

L'organisme client peut contester une décision le concernant en appliquant la démarche d'appel décrites ci-dessus ;

- **Cas des mauvais usages de la marque de certification**

Est considéré comme un mauvais usage, une mauvaise application de « charte d'utilisation de la marque collective SOCOTEC Certification International » et du « guide de communication - utilisation de la marque collective de certification » par un organisme certifié.

Dans le cas d'un mauvais usage, SOCOTEC Certification France prend contact avec l'organisme certifié et demande la mise en œuvre des corrections nécessaires pour se conformer à la charte d'utilisation de la marque collective SOCOTEC Certification International et/ou le guide de communication - utilisation de la marque collective de certification.

Si l'organisme certifié n'apporte pas les corrections demandées, SOCOTEC Certification France pourra procéder à une sanction.

- **Cas des usages abusifs de la certification**

Sont considérés comme usages abusifs, les cas où il est fait référence à la certification, notamment pour un demandeur : pour lequel aucune demande de certification n'a été contractualisée.

Outre les sanctions prévues ci-dessus, tout usage abusif de la certification du Système de Management de la Sécurité des Terrains de Camping, ouvre le droit pour les propriétaires des marques à intenter, dans le cadre de la législation en vigueur, toute action judiciaire jugée opportune.

VI. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

6.1 DISPOSITIF CONTRACTUEL

Les pièces contractuelles du dispositif sont par ordre de priorité décroissant :

- L'offre contractuelle constituant les conditions particulières ;
- Les conditions générales de vente ;
- Le règlement de certification ;
- La charte d'utilisation de la marque collective « SOCOTEC Certification International » ;

Les conditions générales de vente, le règlement de certification et la charte d'utilisation de la marque collective « SOCOTEC Certification International » sont disponibles sur le site internet de SOCOTEC Certification France.

6.2 PROPRIETE INTELLECTUELLE DE SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE

Le contenu de l'ensemble des documents diffusés par SOCOTEC Certification France dans la cadre de la certification du Système de Management de la responsabilité sociétale des entreprises appliqué au secteur de l'hôtellerie est la propriété de SOCOTEC Certification France. Ainsi, toute copie ou reproduction est strictement interdite sans autorisation écrite préalable de SOCOTEC Certification France. Toute infraction à cette règle conduira à des poursuites judiciaires.

6.3- MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES APPORTEES AU SYSTEME DE MANAGEMENT

Lorsque des modifications significatives sont apportées à votre système de management, ou au contexte dans lequel le système de management opère (par exemple modifications de la législation...), l'activité correspondant à un audit de renouvellement de la certification peut nécessiter une étape 1.

NOTE : Ces modifications peuvent intervenir à tout moment au cours du cycle de certification et il peut être nécessaire que nous réalisons un audit spécial qui pourrait être ou non un audit en deux étapes.

6.4 ACCUEIL DES OBSERVATEURS

Nous vous informons que des observateurs (auditeur en cours de formation ou en charge d'évaluer l'équipe d'audit missionnée, ...) sont susceptibles d'être missionnés lors de votre audit. Le cas échéant, nous vous demanderons de bien vouloir mettre en œuvre les dispositions nécessaires à leur accueil.

6.5 CONFIDENTIALITE

Toutes les informations communiquées, à l'exception de celles rendues publiques par le client, sont considérées par SOCOTEC Certification France, comme confidentielles.