Aube en Champagne Tourisme et Congrès

Manuel de Système de Management Responsable (SMR)

Selon la norme ISO 20121 SMR appliquée à l'activité événementielle

(Version 2012)

RÉDACTEUR	APPROBATEUR
Nom: Cécile LUPO	Nom: Christelle TAILLARDAT
Fonction: Directrice adjointe, en charge de la commercialisation et responsable SMR	Fonction: Directeur
Date: 13/11/2023	Date: 13/11/2023
Signature:	Signature:

Agence Départementale de Tourisme de l'Aube - 34, quai Dampierre - F - 10000 TROYES - Tél. +33 3 25 42 50 00
bonjour@aube-champagne.com - www.aube-champagne.com
Opérateur de voyages et de séjours immatriculé sous le n°IM010110008 - Identification TVA: FR 68304787922
RC: Assurance GAN / n° AO1006 - 021 222 450 - 25, place Jean Jaurès - 10000 Troyes
Garant Groupama assurances – crédit & caution – 8-10 rue d'Astorg – 75008 PARIS

MISSIONS ET VALEURS

L'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube a pour mission d'initier et de soutenir le développement et la promotion d'une économie touristique durable sur son territoire.

Notre politique RESPONSABLE intègre les valeurs essentielles qui sont le fondement de notre culture d'entreprise telle que :

- Nous attachons une importance primordiale à la cohésion de l'équipe et nous enrichissons mutuellement de sa diversité et de son dynamisme.
- Nous cherchons à être innovants et réactifs dans le service rendu tout en étant vigilants à l'empreinte environnementale générée et à la fédération des acteurs.

Nous sommes à l'écoute de nos parties prenantes et incluons leurs retours pour servir leur développement lorsqu'ils sont en adéquation avec notre stratégie. Nous veillons à être intègres, transparents et à communiquer sur l'organisation et les activités de l'ADT. Nous restons vigilants à l'insatisfaction de nos partenaires en remontant les tensions. Concernant l'écologie, nous privilégions une vision globale durable du cycle de vie des produits et des services. Notre politique responsable porte sur l'ensemble des activités de l'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube.

ENJEUX DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Nos enjeux sont le reflet de notre stratégie d'entreprise incluant des objectifs quantifiables et mesurables à travers une démarche d'amélioration continue.

ENJEU ENVIRONNEMENTAL : **Développer et ne soutenir qu'une offre locale, respectueuse de l'environnement**
ENJEU SOCIAL : **Accompagner les partenaires pour renforcer le lien humain avec le territoire, utiliser l'innovation pour rendre visibles et accessibles les offres touristiques et de bien-vivre**
ENJEU ECONOMIQUE : **Faire plus ensemble et s'appuyer sur les privés pour commercialiser**

Ces enjeux stratégiques ont pour but de développer et d'entretenir au sein de l'Agence départementale du Tourisme l'aptitude à communiquer, sensibiliser et impliquer tous les collaborateurs dans la recherche de l'amélioration continue des performances économiques et environnementales. Ils s'appliquent aussi aux prestataires qui nous sollicitent, dans le cadre d'actions entrant dans le champ du développement touristique départemental ou supra-départemental.

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

L'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube doit catalyser et encourager les acteurs du tourisme à faire du département de l'Aube une « destination durable ». C'est pourquoi, **l'ensemble du Personnel et la Direction, nous nous engageons,** et ce dans le respect des exigences réglementaires légales et aux exigences (Conseil Départemental, etc...), à appliquer les principes de développement durable dans le cadre **d'une DEMARCHE de PROGRES continue**.
Le responsable du Système de Management Responsable est chargé de faire appliquer le présent manuel et d'alerter la direction en cas de non-conformité.

Nos engagements :

- Promouvoir le territoire et nos actions en toute transparence
- Mettre en place des actions d'amélioration continue
- Dématérialiser l'information et la rendre accessible à tous
- Mettre en place des projets innovants en matière de développement durable, via notamment le Slow Tourisme Lab
- Etre prescripteur d'une méthodologie durable à nos parties prenantes

Ces engagements alliés à la participation et l'adhésion des parties prenantes permettront d'atteindre les objectifs fixés et de conformer l'ensemble de notre activité touristique aux exigences de la norme ISO 20121 (management responsable de l'activité événementielle).

A Troyes, le 13/11/2023

La Direction

Table des matières

1/ INTRODUCTION 5
1.1 Présentation de l'ADT Aube 5
1.2 Engagement de la Direction générale 5
1.3 Politique de développement durable 6
2/ CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS 7
3/ ORGANIGRAMME 8
4/ LES APPORTS DU SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE (SMR) 9
5/ GESTION DES DOCUMENTS ET DES ENREGISTREMENTS 10
6/ PROCESSUS DE PILOTAGE – CONTROLE 11
6.1 Définir une stratégie, une politique, des objectifs 11
6.1.1 Caractéristiques générales de l'activité 11
6.1.2 Politique de développement durable 11
6.1.3 Définition et planification des objectifs 12
6.1.4 Mise à disposition des moyens 12
6.1.5 Revues des exigences légales 12
6.1.6 Communication 12
6.2 Suivi du système de management 13
6.2.1 Caractéristiques générales de l'activité 13
6.2.2 Suivi des non conformités et réclamations 13
6.2.3 Organisation des audits internes 13
6.3 Amélioration du système de management 14
6.3.1 Caractéristiques générales de l'activité 14
6.3.2 Revue de Direction 14
6.3.3 Réunion de gouvernance 15
7/ PROCESSUS METIERS 16
7.1 Améliorer l'offre touristique 16
7.1.1 Caractéristiques générales de l'activité 16

7.1.2 Structuration de l'offre du territoire 16
7.1.3 Animation des filières et labels 16
7.2 Marketing 17
7.2.1 Caractéristiques générales de l'activité 17
7.2.2 Identification et chainage des cibles 17
7.2.3 Mise en œuvre des actions de communication 17
7.2.4 Bilan des actions menées 18
7.3 Commercialisation 18
7.3.1 Caractéristiques générales de l'activité 18
7.3.2 Prospection 18
7.3.3 Réception et qualification des demandes 20
7.3.4 Traitement des demandes 19
7.3.5 Suivi qualité et bilan des demandes 19
8/ PROCESSUS DE SOUTIENS – SUPPORTS 20
8.1 Gestion des ressources documentaires 20
8.1.1 Caractéristiques générales de l'activité 20
8.1.2 Méthodologie 20
8.2 Gestion des ressources humaines 20
8.2.1 Caractéristiques générales de l'activité 20
8.2.2 Management des compétences 21
8.2.3 Entretien et développement des compétences 21
8.2.4 Sensibilisation aux exigences du Système de Mangement Responsable 21
8.2.5 Délégués du personnel 21
8.3 Gestion des achats 22
8.3.1 Caractéristiques générales de l'activité 22
8.3.2 Définition des besoins et sélection des fournisseurs 22
8.3.3 Vérification des produits reçus 22

8.3.4 Evaluation des prestataires 23
8.4 Système d'information/outils 20
8.1.1 Caractéristiques générales de l'activité 203
8.1.2 Méthodologie 20
ANNEXE : 24

1/ INTRODUCTION

Le présent Manuel vise à expliquer comment le Système de Management Responsable (SMR) de l'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube (ADT Aube) répond aux exigences de la norme ISO20121 : 2012.
Ce manuel est destiné à l'ensemble de nos collaborateurs, clients, fournisseurs et prestataires et a pour objectif de leur présenter nos compétences et notre organisation.

1.1 Présentation de l'ADT Aube

Association loi 1901 à but non lucratif, Aube en Champagne Tourisme a été créé en 1968 à l'initiative du Conseil Général de l'Aube.

Aube en Champagne Tourisme a pour missions essentielles :

- de préparer et de mettre en œuvre la politique de tourisme de loisirs et d'affaires du département ;
- de mettre en réseau l'ensemble des acteurs du tourisme, élus, particuliers, associations, professionnels ;
- de conseiller et d'accompagner les porteurs de projets touristiques et événementiels sur son département ;
- de participer et de contribuer à la qualification de l'offre (labellisation, certification, démarche qualité et développement durable).

Son rôle est également :

- de recenser l'offre du département, d'établir des données statistiques et de les analyser.
- de promouvoir l'Aube en France et à l'étranger, en coopération avec l'Agence régionale du Tourisme, de participer à des salons, d'organiser des éductours.
- de réaliser de nombreux outils d'information et de promotion.
- de développer des relations avec la presse et de mener des campagnes de communication.

1.2 Engagement de la Direction générale

L'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube a pour mission d'initier et de soutenir le développement et la promotion d'une économie touristique durable sur son territoire.
Il doit catalyser et encourager les acteurs du tourisme de loisirs et d'affaires à faire du département de l'Aube une « destination durable ». C'est pourquoi, **l'ensemble du Personnel et la Direction, nous nous engageons,** et ce dans le respect des exigences réglementaires et légales, à appliquer les principes de développement durable dans le cadre **d'une DEMARCHE de PROGRES continue**.
Le responsable du Système de Management Responsable est chargé de faire appliquer le présent manuel et d'alerter la Direction en cas de non-conformité.

Nos engagements :

- Promouvoir le territoire et nos actions en toute transparence ;
- Mettre en place des actions d'amélioration continue ;
- Dématérialiser l'information et la rendre accessible à tous ;
- Mettre en place des projets innovants en matière de développement durable ;
- Etre prescripteur d'une méthodologie durable à nos parties prenantes.

Ces engagements alliés à la participation et l'adhésion des parties prenantes permettront d'atteindre les objectifs fixés et de nous conformer aux exigences de la norme ISO 20121 (version 2012).

1.3 Politique de développement durable

Notre politique RESPONSABLE intègre les valeurs essentielles qui sont le fondement de notre culture d'entreprise, à savoir:

- Nous attachons une importance primordiale à la cohésion de l'équipe et nous nous enrichissons mutuellement de sa diversité et de son dynamisme.
- Nous cherchons à être innovants et réactifs dans le service rendu tout en étant vigilants à l'empreinte environnementale générée et à la fédération des acteurs du secteur touristique de l'Aube.

Notre politique RESPONSABLE assimile l'intégrité, l'inclusion, la vigilance et la transparence qui définissent les principes du développement durable sur le management responsable appliquée à l'activité événementielle.

Elle porte sur l'ensemble des activités régaliennes de l'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube : ingénierie, marketing et commercialisation.

Nos enjeux sont le reflet de notre stratégie d'entreprise incluant des objectifs quantifiables et mesurables à travers une démarche d'amélioration continue.

ENJEU ENVIRONNEMENTAL : **Développer et ne soutenir qu'une offre locale, respectueuse de l'environnement.**

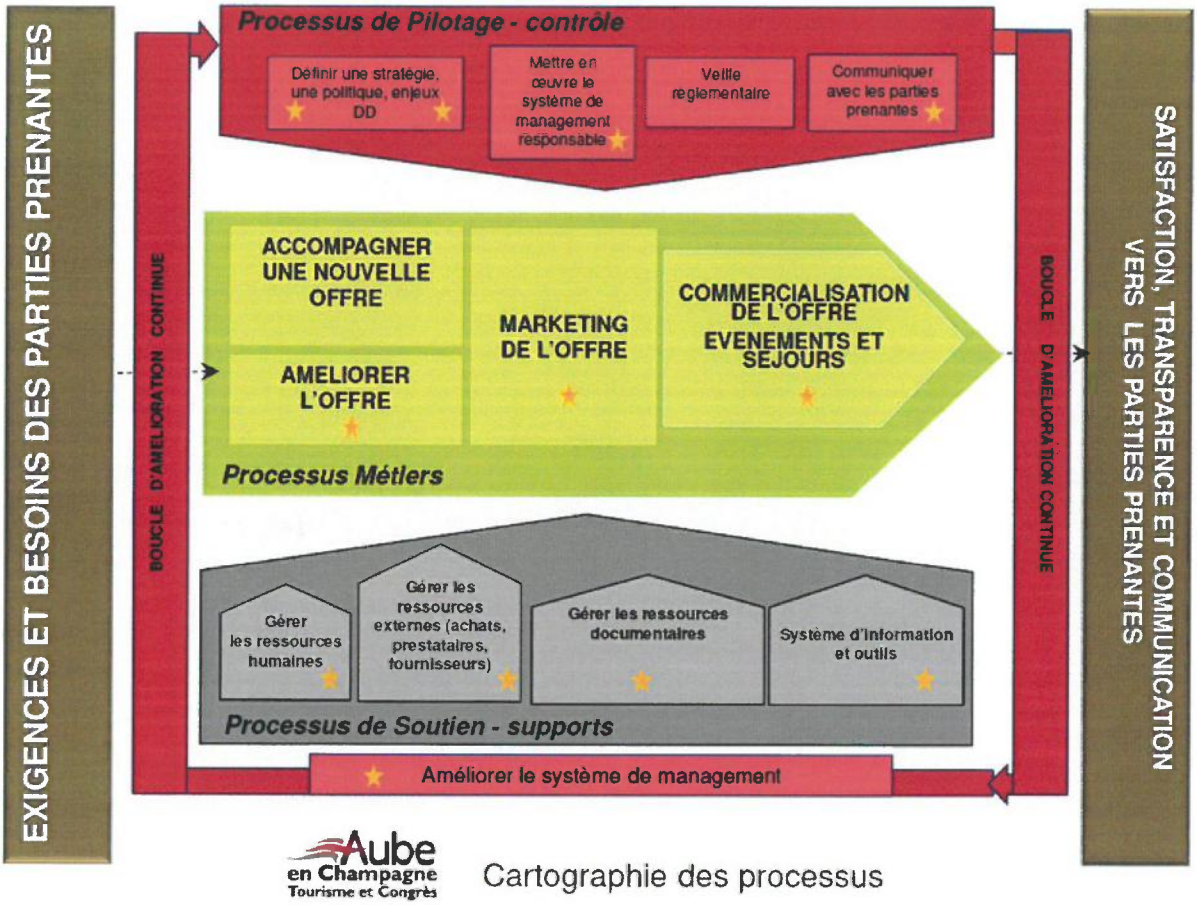
ENJEU SOCIAL : **Accompagner les partenaires pour renforcer le lien humain avec le territoire, utiliser l'innovation pour rendre visibles et accessibles les offres touristiques et de bien-vivre**

ENJEU ECONOMIQUE : **Faire plus ensemble et s'appuyer sur les privés pour commercialiser**

Ces enjeux stratégiques ont pour but de développer et d'entretenir au sein de l'Agence départementale du Tourisme l'aptitude à communiquer, sensibiliser et impliquer tous les collaborateurs dans la recherche de l'amélioration continue des performances économiques et environnementales de ceux qui nous sollicitent, dans le cadre d'actions entrant dans le champ du développement touristique départemental ou supra-départemental.

2/ CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

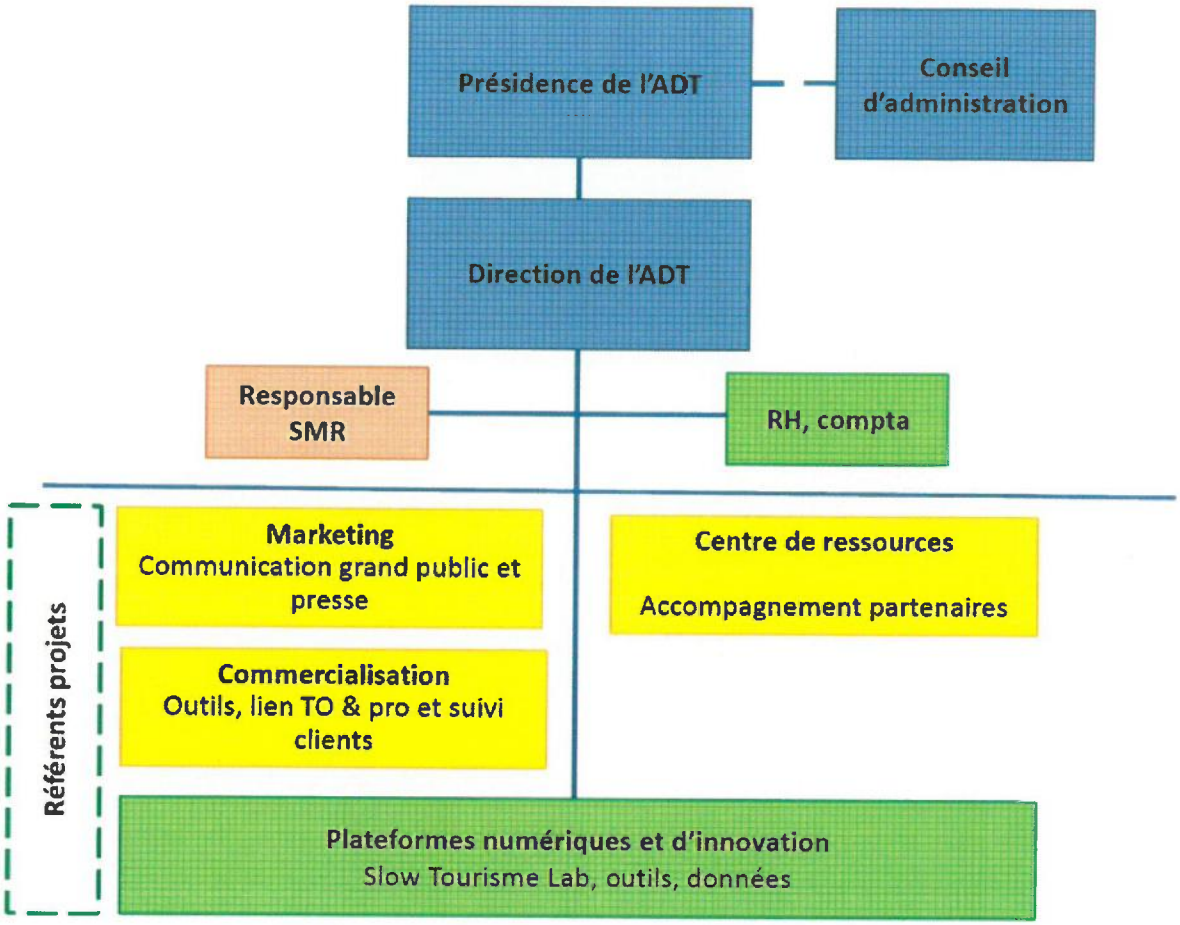
Le Système de Management Responsable (SMR) se caractérise par une organisation prenant en compte la conformité des services fournis à ses clients dans une démarche d'amélioration continue.
L'ensemble des processus clés de l'ADT Aube est représenté par la cartographie ci-dessous.



Cartographie des processus

Chaque étoile sur la cartographie représente une procédure.

3/ ORGANIGRAMME



Le périmètre choisi par l'ADT Aube est l'ensemble des activités régaliennes, produits et services de l'ADT Aube privilégiant un lien local et durable avec ses parties prenantes.

Le responsable SMR doit développer, mettre en œuvre, vérifier et améliorer les processus du système de management responsable, sensibiliser les collaborateurs à cette culture développement durable, animer le SMR de l'ADT Aube et rendre compte de son fonctionnement. Il rédige le manuel SMR et promeut le management responsable auprès des bénéficiaires.

De plus, le responsable SMR a un devoir d'alerte du Directeur lorsque les engagements du service rendu ne sont pas respectés.

Zoom sur le Slow Tourisme Lab

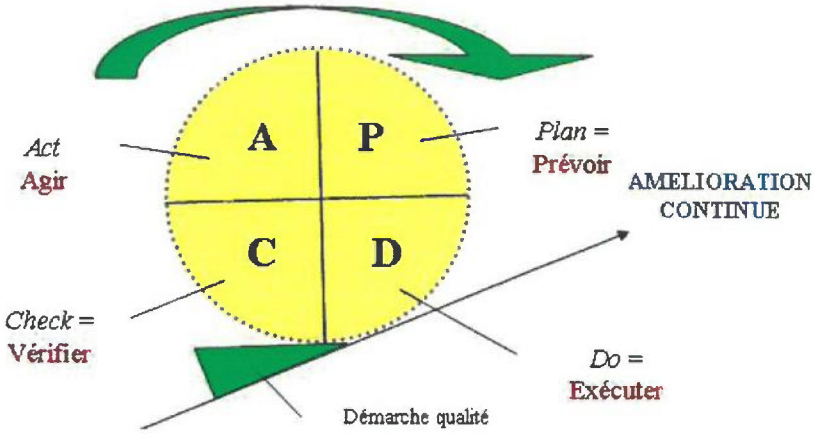
L'Agence Départementale de Tourisme s'appuie tant que possible sur des relais privés et/ou sur des outils mutualisés pour augmenter l'efficacité et le transfert à l'économie du territoire.

De même, l'ADT suscite une nouvelle offre innovante et durable en accompagnant la mise en marché d'entreprises ou de projets innovants. En animant l'incubateur « Slow Tourisme Lab », l'ADT crée les conditions techniques et accompagne avec ses ressources toutes les start-ups dans le Slow Tourisme qui vendent le territoire.

4/ LES APPORTS DU SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE (SMR)

Un SMR est une structure évolutive qui permet des améliorations permanentes. Le schéma ci-dessous permet de dégager les principes suivants :

- **Prévoir ce qui doit être fait**
- **Écrire ce que l'on fait**
- **Faire ce qui a été décidé**
- **Vérifier que cela a été fait**
- **Corriger en vue d'améliorer**



C'est la Revue de Direction, qui, une fois par an au minimum, à l'aide des audits internes, des réclamations clients, de l'écoute des parties prenantes, de l'évolution des indicateurs, examine l'état du SMR (voir chapitre 6.3.2 Revue de Direction).

C'est à cette occasion que l'ensemble du système est évalué et les décisions d'amélioration sont prises. Ces améliorations peuvent aussi être l'objet d'une proposition spontanée d'une partie prenante interne ou externe.

Zoom sur les rencontres internes

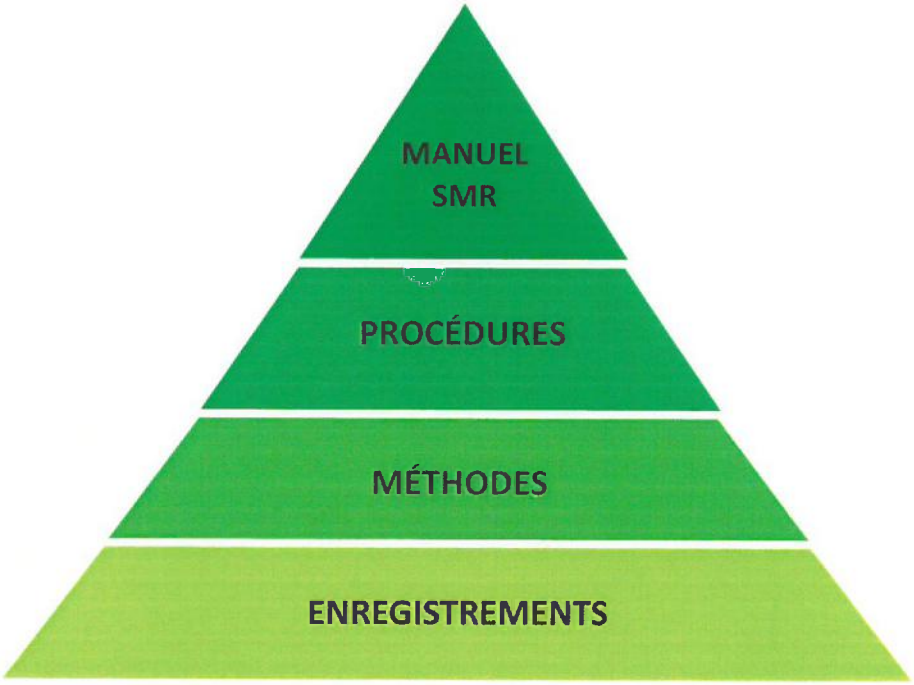
Tous les collaborateurs de l'ADT Aube peuvent, à tout moment, émettre une proposition d'amélioration et la faire parvenir au Responsable SMR (tableau des ACAP).

Cependant, la production est stimulée par l'organisation récurrente de rendez-vous réguliers d'échanges : réunions d'équipe et de gouvernance notamment. Lors de ces animations, les collaborateurs sont invités à partager sur l'actualité de leur service, sur leurs préoccupations et propositions d'amélioration.

Ces propositions représentent un élément important de la politique responsable de la structure en favorisant une culture d'amélioration continue en renforçant l'écoute interne.

5/ GESTION DES DOCUMENTS ET DES ENREGISTREMENTS

La documentation liée au SMR de l'ADT Aube est informatisée et enregistrée dans une base documentaire accessible par tous nos collaborateurs sur le serveur : **ISO 20121**



Le SMR est articulé autour de 4 niveaux de documents:

- **Au sommet, le niveau stratégique avec le présent manuel SMR** qui décrit les principes généraux du fonctionnement de l'organisation.
- **En dessous, le niveau organisationnel avec les procédures** qui décrivent de façon pratique les règles de fonctionnement à appliquer. La procédure peut faire référence à d'autres procédures et à des méthodes (exemples : P-005 Gestion documentaire et enregistrement, P-008 Traitement des non-conformités, P-010 Audit interne).
- Au niveau encore inférieur, les méthodes expliquent la façon de faire de manière détaillée d'une opération. Il s'agit d'une strate totalement facultative.
- **A la base, le niveau opérationnel avec les enregistrements** qui constituent la preuve du bon déroulement des opérations et servent à tracer et conserver une information (exemples : ENR2.2 Politique responsable, ENR10.4 Rapport d'audit).

Codification : Les dispositions de référencement des documents sont énoncées dans la procédure **P-005 Gestion documentaire et enregistrement.** Cette codification assure une référence unique à chaque document.

Elaboration, modifications, approbation : Les dispositions sont conformes aux principes énoncés dans la procédure **P-005 Gestion documentaire et enregistrement.**
La validation des documents élaborés ou modifiés est faite par le Responsable SMR avant approbation par la Direction.

Diffusion : L'ensemble du système documentaire est disponible sur le réseau informatique. Le Responsable SMR est chargé d'assurer l'information sur les mises à jour.

La procédure **P-005 Gestion documentaire et enregistrement** précise les règles de gestion des enregistrements relatifs à l'ADT Aube. Les archives sont conservées dans les locaux de l'ADT Aube.

6/ PROCESSUS DE PILOTAGE – CONTROLE

6.1 Définir une stratégie, une politique, des objectifs

6.1.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :
Définir une stratégie et fixer la politique développement durable de l'ADT Aube en cohérence avec les attentes des parties prenantes, en déduire les objectifs d'actions, mettre à disposition les moyens nécessaires, et revoir périodiquement l'ensemble en fonction des résultats obtenus et de l'évolution des parties concernées.

b/ Responsabilité :
Cette activité est placée sous la responsabilité du Directeur de l'ADT Aube

c/ Contenu :
Cette activité comprend les tâches :

- D'identification et d'écoutes des parties prenantes,
- De définition de la politique responsable de l'ADT Aube,
- De choix des objectifs associés,
- De planification du système de management responsable,
- De mise à disposition des moyens,
- De revue périodique du système,
- De communication interne/externe.

d/ Ressources :
Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Direction, Responsables de services et Responsable SMR.

6.1.2 Politique de développement durable

Pour répondre à ses objectifs, le Directeur de l'ADT Aube se tient informé des attentes globales des parties prenantes **(P-001)**, à travers les moyens suivants :

- Relations régulières avec le Président de l'ADT Aube et le Conseil d'Administration,
- Relations régulières avec les Offices de Tourisme du département,
- Réseau de prestataires,
- Contacts quotidiens avec les clients, et analyse des enquêtes de satisfaction.

Dans le cadre de sa stratégie générale et en fonction des attentes décelées ci-dessus, la Direction de l'ADT Aube a orienté sa politique responsable **(P-002)** sur 3 enjeux majeurs de développement durable:

- Développer et ne soutenir qu'une une offre locale, respectueuse de l'environnement
- Renforcer le lien humain avec le territoire, utiliser l'innovation pour rendre visibles et accessibles les offres authentiques (bénévoles, artisans…)
- Faire plus ensemble et s'appuyer sur les privés pour commercialiser

Cette politique est communiquée à l'ensemble du personnel et affichée à l'accueil de l'ADT Aube **(ENR2.2)**.

6.1.3 Définition et planification des objectifs

L'identification des enjeux en matière de développement durable s'est faite lors d'un diagnostic général initial mené en décembre 2012 **(ENR2.3)** en appliquant la même méthode :

- Analyse documentaire,
- Analyse du type SWOT (Forces, Faiblesses, Opportunités, Risques),
- Evaluation des meilleures pratiques de l'industrie touristique et événementielle,
- Evaluation des retombées économiques, environnementales et sociales du secteur.

Des ajustements seront apportés chaque année lors du rapport d'activité au département et du rapport d'activité à l'assemblée générale. Les enjeux pré-identifiés de cette manière sont débattus en conseil d'administration et présentés pour discussion aux OT (Offices du Tourisme) et ART (Agence Régionale du Tourisme) conformément à la charte OT/ADT **(ENR2.4)**. Par consensus, les priorités en termes d'enjeux et d'actions sont choisies et planifiées **(ENR2.1)**.

6.1.4 Mise à disposition des moyens

L'analyse des besoins en termes de ressources est faite systématiquement lors des Revues de Direction (1 par an minimum).

6.1.5 Revues des exigences légales

Le Directeur a la responsabilité d'identifier toutes les exigences légales et autres exigences **(P-003)**, applicables à l'ADT Aube. A partir d'alertes du réseau national des institutionnels du tourisme, le Directeur identifie les évolutions des exigences applicables et met à jour le tableau des exigences légales et autres exigences applicables.
La Direction, les responsables de services et le responsable SMR vérifient le respect des exigences légales. Cette vérification est traitée dans le chapitre 6.2. Suivi du système de management.

Les exigences obligatoires et volontaires et les nouvelles exigences réglementaires et leurs évolutions sont communiquées à l'ensemble du personnel par des notes de service et/ou réunions du personnel **(ENR3.2)**
Une fois par an, le Directeur organise une revue méthodique du Système de Management Responsable pour vérifier son efficacité et décider des améliorations à y apporter. Les modalités correspondantes sont décrites au chapitre 6.3. Amélioration du système de management.

6.1.6 Communication

Le Manuel SMR et les documents associés, sont tenus à jour par le responsable SMR et mis à disposition du personnel et des parties prenantes **(P-004)**.

Les orientations actualisées de la politique responsable, les résultats du système de management en place et les nouveaux objectifs sont annoncés par le Directeur à la suite des « Revues de Direction » à l'ensemble des collaborateurs de l'ADT Aube.

En cas de nécessité des informations peuvent être transmises par le Directeur, par voie orale ou par notes écrites, sous forme papier ou informatique **(ENR3.2)**.
En cas d'embauche de nouveaux collaborateurs, les informations sur le Système de Management Responsable sont données par le responsable SMR.

Les responsables de services se chargent de la transmission des informations du SMR au personnel sous leur responsabilité et aux prestataires extérieurs.

Si besoin, des formations et sensibilisations au développement durable peuvent être organisées à destination du personnel et des parties prenantes externes. (ENR4)

La communication externe sur la politique responsable de l'ADT Aube est du ressort du responsable SMR. Les demandes extérieures sont consignées dans le chrono (ENR1.1)
Le responsable presse, en concertation avec le Responsable SMR est chargé de répondre aux communications avec les médias.

6.2 Suivi du système de management

6.2.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :
Vérifier l'état et l'efficacité du Système de Management Responsable.

b/ Responsabilité :
Cette activité est placée sous la responsabilité du Responsable SMR de l'ADT Aube. Les explications sont relayées auprès du Directeur de l'ADT Aube.

c/ Contenu :
Cette activité comprend les tâches :

- de suivi des réclamations et des non-conformités,
- d'organisation des audits internes,
- d'analyse des dysfonctionnements,
- de synthèse des données en vue de la préparation des Revues de Direction.

d/ Ressources :
Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Directeur, Responsables de services et Responsable SMR.

6.2.2 Suivi des non conformités et réclamations

Les éléments correspondants, sont collectés en permanence par le responsable SMR dans le registre des actions correctives et préventives (ENR8). Il vérifie le bon déroulement du traitement des litiges et relance les responsables de services lorsque cela est nécessaire (P-008).

6.2.3 Organisation des audits internes

Programmation :
La Responsable SMR programme des audits internes sur chaque processus en accord avec le Directeur de l'ADT Aube.

Préparation :
Le planning d'audit (ENR10.2) est préparé en collaboration entre le Responsable SMR et le Directeur de l'ADT Aube.

Rapport d'audit :

Dans les 2 semaines suivant l'audit, le Responsable d'audit établit le "Rapport d'Audit" **(ENR10.4)** et l'adresse au Directeur et au Responsable SMR.

Suivi d'audit :
Suite à l'audit, des actions correctives ou préventives pour éviter le renouvellement ou la continuation des situations non conformes sont mises en place. Les actions correctives décidées sont enregistrées dans un tableau et suivies jusqu'au constat de l'efficacité de l'action mise en œuvre **(P-008)** et **(ENR8.2)**.

6.3 Amélioration du système de management

6.3.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :
Améliorer l'efficacité des dispositions mises en place en cohérence avec les enjeux de développement durable définis pour assurer la qualité des prestations servies.

b/ Responsabilité :
Cette activité est placée sous la responsabilité du Directeur de l'ADT Aube qui décide des améliorations de fond du système de management responsable.

c/ Contenu :
Cette activité comprend les tâches :

- de détection des opportunités ou des risques, d'analyse des causes,
- de choix et de mise en place d'actions d'amélioration,
- de vérification de l'efficacité des enregistrements.

d/ Ressources :
Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Directeur, Responsables de services et Responsable SMR.

6.3.2 Revue de Direction

Tous les ans ou sur demande de la Direction, une Revue de Direction est organisée entre la Direction, le Responsable SMR et si besoin les responsables de pôles, afin de s'assurer que le SMR est toujours efficace.

Le Responsable SMR fait la synthèse des éléments disponibles suivants :

- Nouveaux enjeux et objectifs,
- Rapport d'activité et réalisation des objectifs fixés (plan d'actions et indicateurs)
- Résultat des audits internes,
- Avancement des actions correctives et préventives,
- Problèmes en suspens et les propositions d'amélioration,
- La modification des attentes clients,
- Les changements d'exigences légales,
- L'état de l'art sur le développement durable dans le tourisme.

Choix et mise en place :

En cas de nécessité de changement ou de risque pressenti d'apparition d'une non-conformité, le responsable concerné, aidé si nécessaire du Responsable SMR et des personnels impliqués, identifie les causes qui pourraient l'engendrer, en les liants aux activités de l'ADT Aube **(P-008)**.

Le Directeur décide, avec l'accord du Responsable SMR, des actions ponctuelles à mettre en place.

Vérification de l'efficacité :
Le Directeur vérifie la mise en œuvre et l'efficacité de l'action entreprise, ou s'assure de cette vérification par un responsable compétent.

Enregistrement :
Les nouvelles dispositions sont intégrées dans les documents descriptifs ou fonctionnels du Système de Management Responsable. Le suivi des actions correctives et préventives est enregistré dans un tableau qui récapitule le risque détecté et l'action entreprise **(ENR8.2).**

Lors des réunions de « Revue de Direction », le directeur peut compléter ou modifier les indicateurs existants par des plus pertinents afin de rendre le Système de Management Responsable plus efficace.

6.3.3 Réunion de gouvernance

Tous les 3 mois ou sur demande motivée de tout collaborateur, une réunion de gouvernance réunit l'ensemble des équipes de l'ADT. Elle est organisée par la Direction.

Chaque collaborateur est invité à faire le constat de tension éventuelle et proposer une solution. Après discussion collective, la solution peut donner lieu à une modification du SMR ou de méthodes de travail.

7/ PROCESSUS METIERS

7.1 Améliorer l'offre touristique

7.1.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :

- Qualifier et développer l'offre touristique autour de différentes thématiques ;
- Fédérer et animer les acteurs aubois des différentes filières ;
- Produire la documentation nécessaire sur le web et en papier ;
- Accompagner des investisseurs potentiels.

b/ Responsabilité :

Cette activité est placée sous la responsabilité du Responsable du pôle « Centre de ressources » qui décide des améliorations de fond du système.

c/ Contenu :

Cette activité comprend les tâches :

- de structuration de l'offre du territoire ;
- d'animation des filières et labels ;

d/ Ressources :

Cette activité, couverte par la **P-métier1**, fait appel aux ressources suivantes : Responsable du pôle « Centre de ressources », 1 chargé de mission filières et labels ainsi qu'1 chargée de mission accompagnement au développement durable.

7.1.2 Structuration de l'offre du territoire

L'ADT a tout d'abord pour mission d'accompagner l'émergence d'une nouvelle offre en appui aux porteurs de projet traditionnels et aux start-ups en s'appuyant notamment sur l'expertise du Slow Tourisme Lab.

La structuration de l'offre du territoire est sous la responsabilité du Responsable du pôle « Centre de ressources ». En concertation avec le Directeur de l'ADT Aube, des priorités de développement sont fixées annuellement.

A partir de ces priorités, la Responsable du pôle « Centre de ressources » et son équipe œuvrent pour l'amélioration de l'offre départementale en **(P-métier1)** :

- Démarchant les prestataires concernés,
- Impliquant les parties prenantes (OT, ART, hôtels, prestataires,...) ;
- Visitant, accompagnant, labellisant et en classant les prestataires concernés à l'aide de chartes qualité nationale, régionale, départementale et environnementale **(PM/ENR1.1)**
- Mettant à jour le système d'information partagé **(PM/ENR1.2)**.

7.1.3 Animation des filières et labels

L'animation des filières et labels se fait annuellement en collaboration avec les parties prenantes internes et externes concernées et selon la stratégie définie par l'ADT Aube.

L'objectif est d'améliorer l'offre existante et la connaissance de l'offre du territoire. Ainsi nous mettons en place :

- Des réunions annuelles
- Des newsletters
- Des journées découvertes (éductours)

7.2 Marketing

7.2.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :

- Enrichir et promouvoir le contenu informatif
- Animer le contenu éditorial et expérientiel
- Communiquer sur la destination « la Champagne »

b/ Responsabilité :

Cette activité, couverte par la **P-métier2,** est placée sous la responsabilité du Responsable du pôle « Marketing ».

c/ Contenu :

Cette activité comprend les tâches :

- D'identification et chainage des cibles
- De démarchages et promotion de la destination
- De bilan des actions menées

d/ Ressources :

Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Responsables du pôle « marketing », 1 chargée des relations presse et 1 chargé de communication digitale.

7.2.2 Identification des cibles

L'identification des cibles **(PM/ENR2.1)** est sous la responsabilité du responsable Marketing en concertation avec le Directeur de l'ADT Aube et selon l'offre départementale disponible, des priorités de promotion sont fixées annuellement.

Le résultat synthétisé sous forme de tableau **(PM/ENR2.2)** permet d'établir des priorités d'actions et des axes de développements de l'offre.

7.2.3 Mise en œuvre des actions de communication

Les actions de communication sont décrites sous forme de fiches actions décrivant les objectifs, les indicateurs et le budget de l'action **(PM/ENR2.3)**.

Ensuite, les actions de communication sont planifiées afin de pouvoir suivre leur déploiement tout au long de l'année **(PM/ENR2.4.1 et 2.4.2)**.

7.2.4 Bilan des actions menées

A tout moment de l'année, les responsables des pôles Marketing et Commercialisation peuvent mesurer le déploiement de leurs actions et faire le bilan de celles passées.

Les résultats des actions sont consignés et analysés à la suite du tableau de planification des actions **(PM/ENR2.4.1 et 2.4.2)**. Annuellement, lors de l'assemblée générale de l'ADT Aube les actions et leurs résultats sont présentés aux parties prenantes et décrites dans le Rapport d'activité de l'ADT Aube **(PM/ENR2.5)**.

Les résultats sont analysés en fonctions des objectifs et indicateurs définis en amont. Ceux-ci permettent de mettre à jour le plan d'actions d'amélioration de l'année N +1 **(ENR2.1)**.

7.3 Commercialisation

7.3.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :

- Structurer et promouvoir l'offre loisirs et affaires afin qu'elle soit commercialisée par un maximum de partenaires locaux, nationaux et internationaux.
- Elaborer des outils commerciaux.
- Construire des offres commerciales.
- Accompagner et suivre les clients.
- Prospecter les congrès et les commercialiser au Centre de Congrès de l'Aube.

b/ Responsabilité :

Cette activité est placée sous la responsabilité du Responsable du pôle « Commercialisation ».

c/ Contenu :

Cette activité, couverte par la **P-métier3**, comprend les tâches :

- Réception et qualification des demandes
- Traitement des demandes
- Suivi qualité et bilan des demandes

d/ Ressources :

Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Responsables du pôle « commercialisation », 3 chargées de mission et 1 contrat d'alternance pour une durée d'un an.

7.3.2 Prospection

La prospection est sous la responsabilité des chargées de mission. Elles mènent des actions dédiées en s'appuyant sur les réseaux professionnels de l'ADT. Elles enregistrent les demandes dans un tableau récapitulatif pour le Tourisme de Loisirs et dans une CRM* pour le Tourisme d'Affaires **(PM/ENR3.3.1 et 3.3.2)**.

***CRM :** CRM est l'acronyme de "Customer Relationship Management" ou "Gestion de la Relation Client». Il désigne l'ensemble du dispositif informatique consacré à la gestion de la relation client.*

7.3.3 Réception et qualification des demandes

La réception et la qualification des demandes commerciales sont sous la responsabilité des agents du pôle. Ils enregistrent les demandes dans un tableau récapitulatif pour le Tourisme de Loisirs et dans une CRM pour le Tourisme d'Affaires **(PM/ENR3.1.1 et 3.1.2)**.
Après enregistrements le service prend contact avec le prospect afin d'élaborer un premier cahier des charges **(PM/ENR3.2.1 et 3.2.2)**.

7.3.4 Traitement des demandes

Le traitement des demandes s'effectue selon la méthode de traitement des demandes **(PM/ENR3.3.1 et 3.3.2)**. A l'issue du traitement de la demande plusieurs documents sont édités **(PM/ENR3.4)** :

- Devis,
- Contrats,
- Recommandations portant sur les enjeux DD du produit ou du service commercialisé.

Ces documents sont validés par la Direction et le responsable SMR.

7.3.5 Suivi qualité et bilan des demandes

A l'issue d'un événement ou d'une prestation, l'ADT Aube analyse la satisfaction client par l'envoi d'un questionnaire de satisfaction **(PM/ENR3.5)**.
Les résultats de ces questionnaires sont analysés puis consignés dans le tableau récapitulatif des demandes.
Annuellement, lors de l'assemblée générale de l'ADT Aube, les demandes et leurs résultats sont présentés aux parties prenantes et décrites dans le Rapport d'activité de l'ADT Aube **(PM/ENR2.5)**.

Les résultats sont analysés en fonction des objectifs et indicateurs définis en amont. Ceux-ci permettent de mettre à jour le plan d'actions d'amélioration de l'année N+1 **(ENR2.1)**.

8/ PROCESSUS DE SOUTIENS – SUPPORTS

8.1 Gestion des ressources documentaires

8.1.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :
Assurer la disponibilité et la visibilité des informations touristiques à jour et des activités de l'ADT Aube sur l'ensemble du département.

b/ Responsabilité :
Cette activité est placée sous la responsabilité de l'ensemble du personnel de l'ADT Aube (mise à jour SIT) et pilotée par l'office manager.

c/ Contenu :
Cette activité comprend les tâches de collecte, de mise à jour et de classement des documents valides, ainsi que le tri, l'archivage ou la destruction des documents périmés.

d/ Ressources :
Cette activité fait appel aux ressources suivantes : collaborateurs de l'ADT, sites web et site mobile, réseaux sociaux et système d'information touristique commun (SIT).

e/ Indicateur de performance
Moins de 5 ACAP liées à la gestion des ressources documentaires par an

8.1.2 Méthodologie

L'ensemble des ressources documentaires relatives à notre activité et venant en appui des taches et des missions de chaque collaborateur de l'ADT Aube se trouve dans le serveur **CDTA (\\nas\services)**

La gestion et la codification des documents qui s'y trouvent sont expliquées dans la procédure de gestion documentaire et enregistrements **(P-005)**.
Les documents y sont rassemblés dans des sous-répertoires par thème, typologie ou destination de l'information. Certains documents stratégiques sont protégés en écriture et les utilisateurs ne peuvent ni modifier ni supprimer les documents qui s'y trouvent **(ENR5.1)**.

Pour répondre à de nouveaux besoins en supports de communication ou en informations pratiques, cette base documentaire est régulièrement complétée par de nouvelles données, codifiées et enregistrées dans les répertoires auxquels ils se rattachent **(ENR1.1)** .

8.2 Gestion des ressources humaines

8.2.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :
Assurer la disponibilité de personnel compétent pour les différentes activités, conformément aux besoins de l'ADT Aube et aux exigences réglementaires.

b/ Responsabilité :

Cette activité est placée sous la responsabilité de la Direction et pilotée par la responsable comptabilité et RH.

c/ Contenu:
Cette activité, reprise dans la procédure P-009 comprend les tâches de recrutement et d'affectation des compétences, de formation, de qualification, et de sensibilisation au développement durable.

d/ Ressources : Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Directeur et responsables de services.

e/ Indicateur de performance
Baisse du taux d'absentéisme annuel

8.2.2 Management des compétences

La Direction tient à jour les fiches de postes **(ENR9.2)** qui sont mises à jour si besoin à l'occasion des « Revues de Direction », lors de l'évolution des ressources ou lors des entretiens annuels.

8.2.3 Entretien et développement des compétences

Chaque année, lors d'un entretien individuel annuel, le personnel présente son bilan et exprime ses souhaits en termes de missions.

De plus, tous les 2 ans, un entretien professionnel est organisé par la Direction afin de faire le point avec l'ensemble du personnel sur leurs souhaits d'évolutions et de formations. Les demandes de formation peuvent être formulées par le Directeur à l'attention du personnel ou par le personnel lui-même **(ENR9.1)**.

Lorsque la formation est jugée nécessaire (validation par le responsable de service puis de la Direction), celle-ci est planifiée et inscrite au plan annuel de formation **(ENR4)**.

L'évaluation de la formation est faite par le bénéficiaire et le responsable de service, après un temps d'application approprié.

8.2.4 Sensibilisation aux exigences du Système de Mangement Responsable

La sensibilisation du personnel, y compris les stagiaires et alternants, au développement durable est faite :

- Lors de l'entretien d'embauche : présentation de la stratégie de l'ADT Aube **(ENR2.1)**
- Lors de la prise de fonction, à l'occasion d'une présentation détaillée du poste et des processus métier,
- A l'occasion du suivi hebdomadaire effectué par le responsable direct,
- A l'occasion de réunions d'équipe et de sensibilisation au développement durable (café édito).

8.2.5 Délégués du personnel

Un délégué du personnel et son suppléant sont élus pour 4 ans. Ils sont notamment chargés :

- de présenter à l'employeur les réclamations individuelles ou collectives des salariés, notamment sur le développement durable,
- d'alerter si le SMR n'est pas respecté ou si des actions vont à l'encontre des enjeux environnementaux, sociaux ou économiques.

De plus, le délégué du personnel s'entretient régulièrement avec l'employeur pour discuter toute proposition qui pourrait améliorer l'organisation de l'entreprise ou le bien-être des collaborateurs.

8.3 Gestion des achats

8.3.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :
Assurer la fourniture de prestations et/ou de produits cohérents avec les impératifs de développement durable définis pour les différentes activités.

b/ Responsabilité :
Cette activité est placée sous la responsabilité du Directeur, et des responsables de service et pilotée par la Directrice adjointe.

c/ Contenu :
Cette activité, couverte par la **P-006**, comprend les tâches de définition des besoins, de choix des fournisseurs pour les produits ou prestations, de vérification des prestations ou des produits reçus, et d'évaluation des fournisseurs d'après le retour d'expérience.

d/ Ressources :
Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Direction et responsables de services.

e/ Indicateur de performance
Conformité à 90% des produits et services achetés selon évaluation à chaud et à froid (contrat+besoin)

8.3.2 Définition des besoins et sélection des fournisseurs

Les responsables de service pour ce qui les concerne :

- Définissent les besoins précis,
- Choisissent les fournisseurs potentiels sur des critères de développement durable des fournitures ou des prestations, de professionnalisme, de disponibilité de matériel ou de personnel, les certifications sur le développement durable, l'engagement en faveur du développement durable **(ENR6.1)**. Ils s'appuient pour cela sur la liste des produits responsables **(ENR6.2)** ou sur des justifications appropriées en cas de fournisseur nouveau (catalogue, références, ...),
- S'informent des prix (devis, tarifs, ...),
- Transmettent au Directeur la demande pour validation et signature,
- Communiquent la commande au fournisseur ou prestataires sélectionnés.

8.3.3 Vérification des produits reçus

En cas de réception de fournitures ou de prestations, le ou les responsables de services concernés vérifient:

- La nature des produits ou prestations reçu(e)s,
- Lorsque cela est nécessaire, la quantité livrée (brochures notamment),
- La conformité des produits et prestations, et vise, avec ou sans réserve, le "Bon de Livraison".
- Le responsable de service concerné contrôle et signe la facture pour le règlement selon la **méthode de comptabilité.**

8.3.4 Evaluation des prestataires

L'évaluation des prestataires récapitule :

- La liste des prestataires connus pour l'ADT Aube,
- Les critères d'évaluation,
- L'avis général, mis à jour lors des « Revues de Direction »,
- Les enregistrements des mises au point réalisées (courriers, fiches de non-conformité) **(ENR-8.1)**

8.4 Système d'information/outils

8.4.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité

Assurer la mise à disposition et le bon fonctionnement des outils techniques nécessaires à la bonne conduite des missions de l'ADT.

b/ Responsabilité

Activité sous la responsabilité de la Direction avec le responsable SI pour pilote

c/ Contenu

Cette activité comprend l'analyse des besoins internes et des parties prenantes, la recherche et le choix des fournisseurs jusqu'à la mise en œuvre de la solution ainsi que le suivi de la maintenance et les évolutions éventuelles. Cette activité renvoie vers la procédure achats P-006

d/ Ressources

Cette activité fait appel à la Direction et au responsable SI et au service concerné par la demande éventuellement

e/ Indicateur de performance

70% des utilisateurs potentiels de l'outil développé comme utilisateurs réguliers

8.4.2 Méthodologie

1. Identification d'un besoin en interne ou en externe
2. Qualification du besoin

   Si ressources internes, mise à disposition ou adaptation d'un outil existant

   Sinon renvoi vers la procédure achat **P-006**

ANNEXE :

Liste des documents du SMR.

Cadre	Intitulé	Référence	Version-MAJ
	PROCEDURES		
ISO20121 (4.2 et 4.3)	Parties prenantes identification & écoute	P-001	3-09.11.2023
ISO20121 (4.5, 5.2 et 6.2)	Identification des enjeux développement durable	P-002	3-09.11.2023
ISO20121 (6.1.3)	Identification des exigences légales et autres exigences	P-003	3-09.11.2023
ISO20121 (7.4)	Politique de communication DD	P-004	4-09.11.2023
ISO20121 (7.5)	Gestion documentaire et enregistrements	P-005	3-09.11.2023
ISO20121 (8.3)	Achats responsables	P-006	4-09.11.2023
ISO20121 (9.1, 9.2, 9.3 et 9.4)	Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir	P-007	4-09.11.2023
ISO20121 (10.1 et 10.2)	Traitement des non-conformités, actions correctives et préventives	P-008	3-09.11.2023
ISO20121 (7.1, 7.2 et 7.3)	Gestion des ressources humaines	P-009	4-09.11.2023
ISO20121 (9.3)	Audit interne	P-010	3-09.11.2023
Métier	Amélioration de l'offre	P-métier-1	4-09.11.2023
Métier	Marketing	P-métier-2	5-09.11.2023
Métier	Commercialisation	P-métier-3	5-09.11.2023

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable SMR en accord avec Margaine MIQUEE, Responsable Offre
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT Directeur

1. Objectif

L'ADT de l'Aube considère la qualification et l'amélioration de l'offre comme une condition essentielle pour le succès du Système de Management Responsable (SMR).
Cette procédure a pour but de définir le processus métier de l'amélioration de l'offre.

2. Destinataires

Cette procédure s'adresse à :

- La Direction
- La Responsable offre
- Les Référents labels
- Le Responsable SMR

3. Domaine d'application

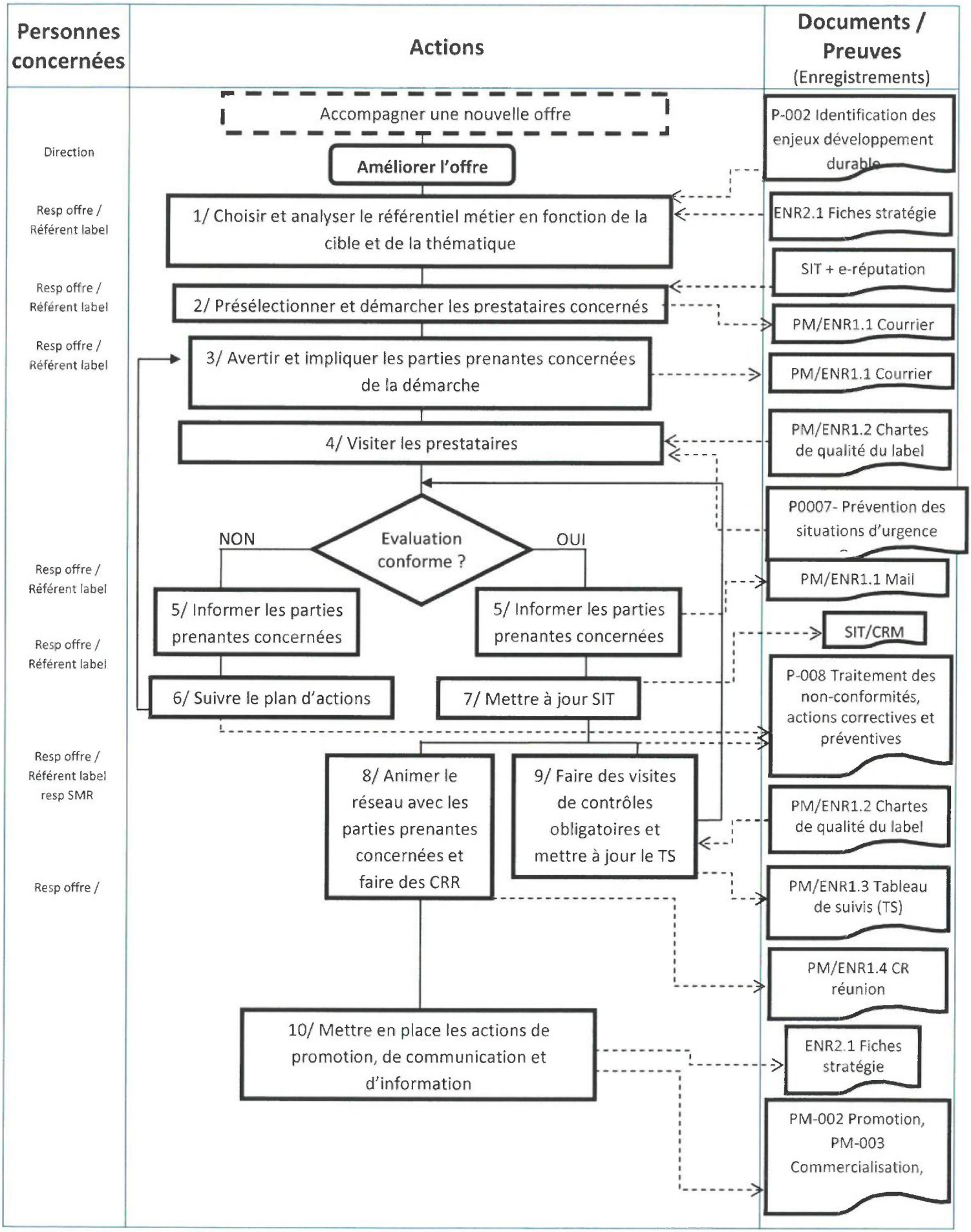
Cette procédure s'applique à l'ensemble de notre activité touristique (tourisme d'affaires et tourisme de loisirs), couverte par le SMR mis en place.

4. Documents de références et Formulaires à utiliser

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 8.1**
- **ISO/PM-002 Promotion**
- **ISO/PM-003 Commercialisation**
- **ISO/PM-004 Information sur place**
- **ISO/P-002 Identification des enjeux développement durable**
- **ISO/ENR2.1 Fiches stratégie**
- **ISO/PM/ENR1.1 Courriers**
- **ISO/PM/ENR1.2 Chartes de qualité**
- **ISO/P-008 Traitement des non-conformités, actions correctives et préventives**
- **ISO/PM/ENR1.3 Tableau de suivis**
- **ISO/PM/ENR1.4 CR réunion**
- **ISO/ENR2.1 Fiches stratégie**

SIT : Le Système d'Information Touristique est un ensemble structuré et organisé permettant le stockage de grandes quantités d'informations afin d'en faciliter l'exploitation (ajout, mise à jour, recherche de données). Elle se traduit physiquement par un ensemble de fichiers sur disque.

5. *Procédure, Règles générales*



6. *Enregistrement*

Référence	Intitulé	Responsable
ISO/P-002	Identification des enjeux développement durable	Direction
ISO/ENR2.1	Fiches stratégie	Direction
ISO/PM/ENR1.1	Courriers	Resp OFFRE
ISO/PM/ENR1.2	Chartes de qualité	Resp OFFRE
ISO/P-008	Traitement des non-conformités, actions correctives et préventives	Direction
ISO/PM/ENR1.3	Tableau de suivi	Resp OFFRE
ISO/PM/ENR1.4	CR réunion	Resp OFFRE

Les informations sont centralisées et conservées dans les enregistrements ci-dessus et mises à disposition dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable SMR en accord avec Rémi MAILLU, Responsable Marketing
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. Objectif

L'ADT de l'Aube considère la promotion de la destination Aube en Champagne comme une condition essentielle pour le succès du Système de Management Responsable (SMR).
Cette procédure a pour but de définir l'organisation marketing des offres de services touristiques de loisirs et d'affaires sur l'ensemble du département de l'Aube.

2. Destinataires

Cette procédure s'adresse à :

- La Direction
- Le service marketing
- Le responsable SMR

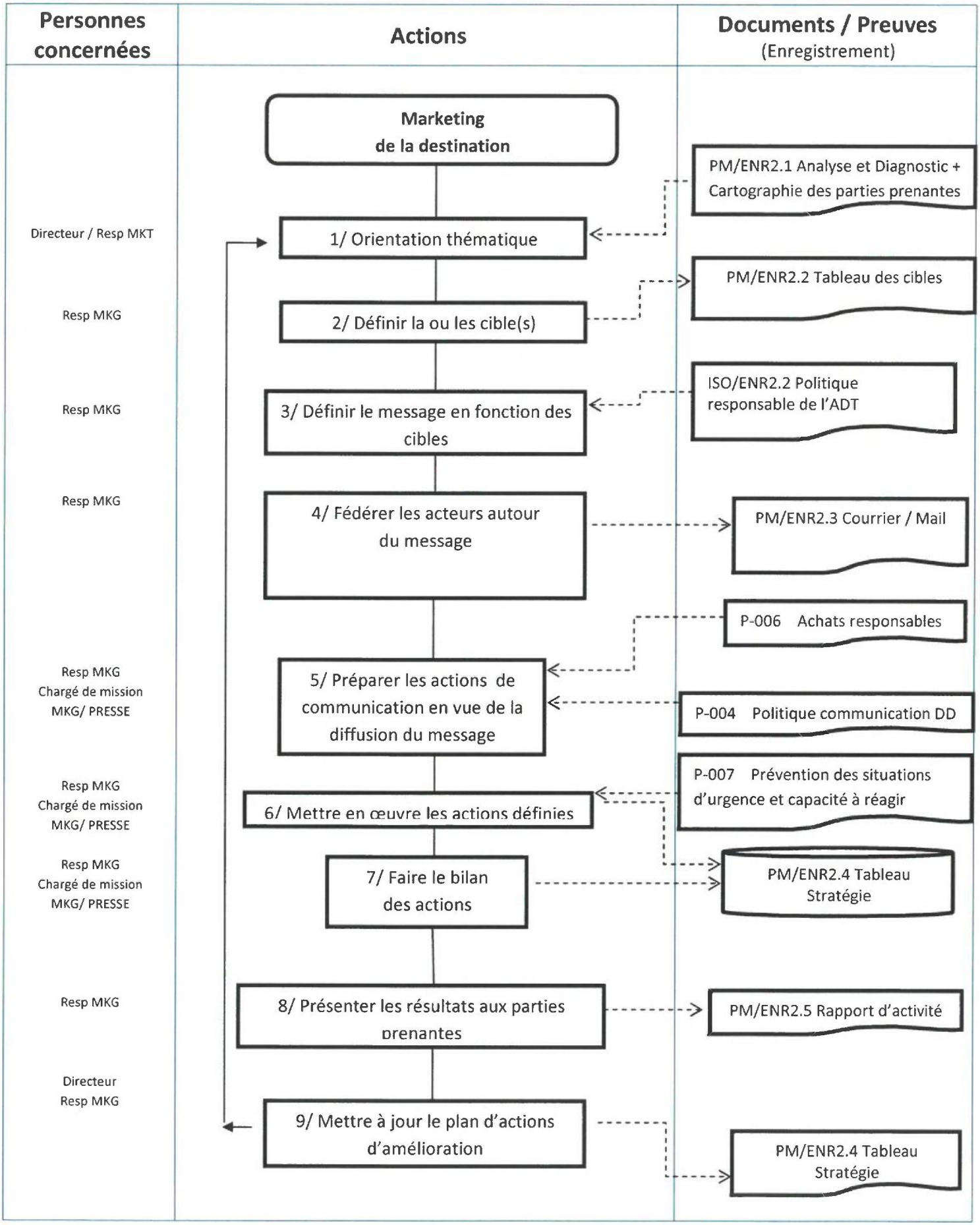
3. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble de notre activité touristique (management responsable de l'activité événementielle), couverte par le SMR mis en place.

4. Documents de références et Formulaires à utiliser

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 8.1**
- **ENR1.2 Cartographie des Parties Prenantes**
- **P-006 Achats responsables**
- **P-004 Politique communication DD**
- **ISO/PM/ENR2.1 Analyse et Diagnostic**
- **ISO/PM/ENR2.2 Tableau des cibles**
- **ISO/PM/ENR2.3 Fiches Partenariales**
- **ISO/PM/ENR2.4 Tableau Stratégie**
- **ISO/ENR2.2 Politique Responsable de l'ADT**
- **ISO/PM/ENR2.5 Rapport d'activité**

5. *Procédure, Règles générales*



6. Enregistrement

Référence	Intitulé	Responsable
P-004	Politique de communication DD	Directeur
P-006	Achats responsables	Directeur
ISO/ENR1.2	Cartographie des parties prenantes	Directeur
ISO/PM/ENR2.1	Analyse et Diagnostic	Directeur
ISO/PM/ENR2.2	Tableau des cibles	Resp MKG
ISO/PM/ENR2.4	Tableau stratégie	Resp MKG
ISO/ENR2.2	Politique Responsable de l'ADT	Directeur
ISO/PM/ENR2.3	Fiches partenariales	Resp MKG
ISO/PM/ENR2.3	Rapport d'Activité	Directeur

Les informations sont centralisées et conservées dans les enregistrements ci-dessus et mises à disposition dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Préparé par : Cécile LUPO, Responsable SMR et Responsable commercialisation

Approuvé par : Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. Objectif

L'ADT de l'Aube considère la gestion durable des événements comme une condition essentielle pour le succès du Système de Management Responsable (SMR).
Cette procédure a pour but de définir l'organisation de la commercialisation jusqu'à l'analyse de la satisfaction du client sur son séjour de loisirs et/ou affaires.

2. Destinataires

Cette procédure s'adresse à :

- La Direction
- La Responsable commercialisation
- Le Responsable SMR

3. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble de notre activité touristique couverte par le SMR mis en place.

4. Documents de références et Formulaires à utiliser

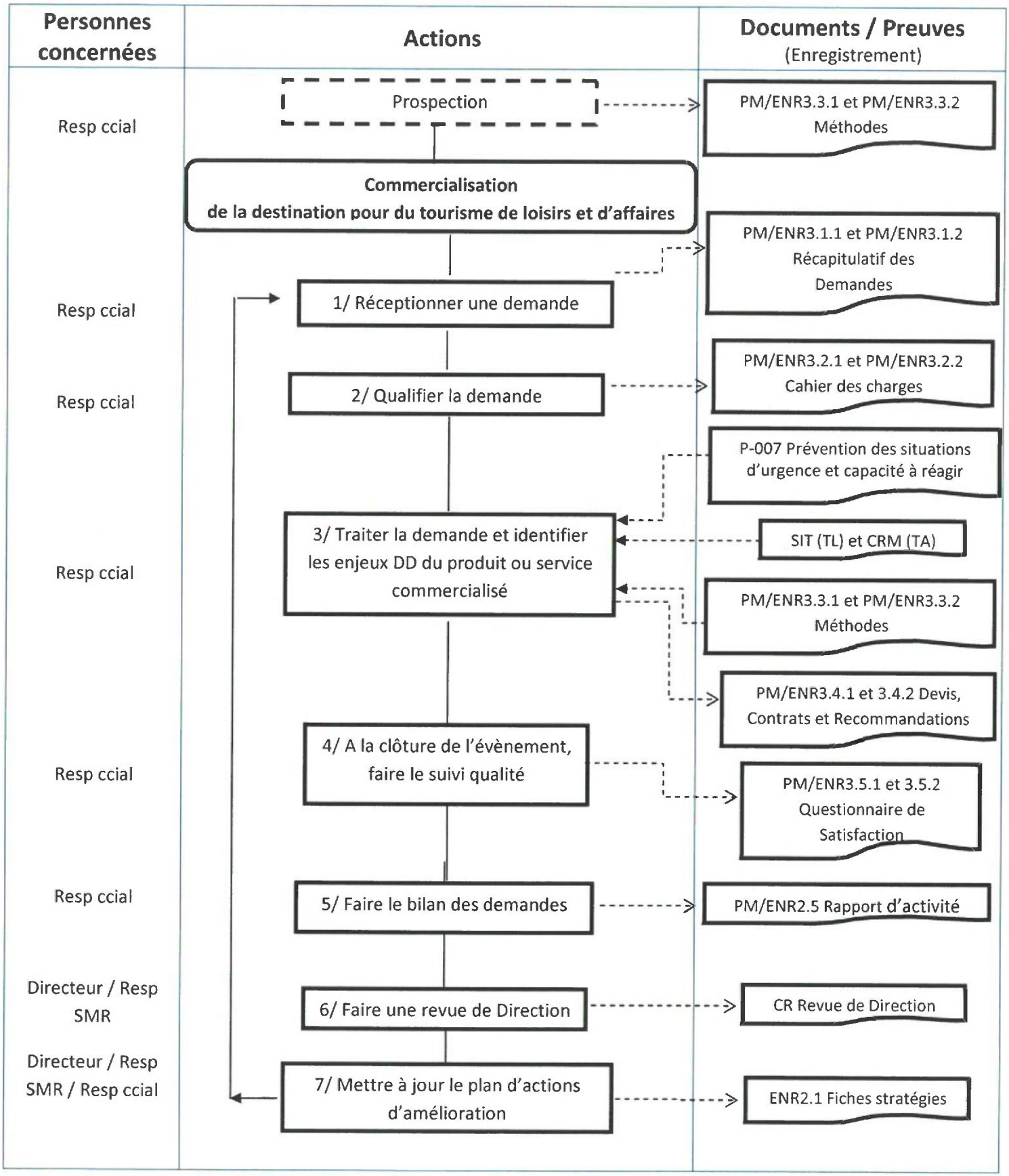
- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 8.1**
- **ISO/ENR1.2 Cartographie des parties prenantes**
- **ISO/PM/ENR3.1.1 Récapitulatif des demandes TL**
- **ISO/PM/ENR3.1.2 Récapitulatif des demandes TA**
- **ISO/PM/ENR3.2.1 Cahier des charges TL**
- **ISO/PM/ENR3.2.2 Cahier des charges TA**
- **ISO/PM/ENR3.3.1 Méthode TL**
- **ISO/PM/ENR3.3.2 Méthode TA**
- **ISO/PM/ENR3.4.1 Devis, Contrats et Recommandations TL**
- **ISO/PM/ENR3.4.2 Devis, Contrats et Recommandations TA**
- **ISO/PM/ENR3.5.1 Questionnaire de satisfaction TL**
- **ISO/PM/ENR3.5.2 Questionnaire de satisfaction TA**
- **ISO/PM/ENR3.6.1 Tableau de synthèse TL**
- **ISO/PM/ENR3.6.2 Tableau de synthèse TA**
- **ISO/PM/ENR2.5 Rapport d'activité**
- **ISO/PM/ENR2.1 Fiches stratégie**
- **CR revue de direction**

5. Définitions

SIT : Le Système d'Information Touristique est un ensemble structuré et organisé permettant le stockage de grandes quantités d'informations afin d'en faciliter l'exploitation (ajout, mise à jour, recherche de données). Elle se traduit physiquement par un ensemble de fichiers sur disque.

CRM : CRM est l'acronyme de "Customer Relationship Management" ou "Gestion de la Relation Client». Il désigne l'ensemble du dispositif informatique consacré à la gestion de la relation client.

6. *Procédure, Règles générales*



2/ Qualifier la demande

Mieux comprendre la demande et les besoins du client en posant des questions complémentaires en s'appuyant sur un cahier des charges type et sur l'offre qualifiée (chartes, labels...).

3/ Traiter la demande

Rechercher les prestataires qui pourront fournir l'offre adéquate au client en s'appuyant sur les méthodes de travail, la politique DD de l'ADT, les bases de données prestataires. Il est aussi nécessaire d'identifier les risques potentiels autour de la demande et de mettre en place des actions préventives le cas échéant.

L'aboutissement de cette démarche est l'envoi au client du devis, contrat ou recommandation selon la nature de sa demande.

4/ Faire le suivi qualité

Afin de mettre en place une démarche d'amélioration continue, un suivi qualité est effectué auprès du client final, via l'envoi qu'un questionnaire de satisfaction.

7. Enregistrement

Référence	Intitulé	Responsable
ISO/ENR1.2	Cartographie des parties prenantes	Directeur
ISO/PM/ENR3.1.1	Récapitulatif des demandes TL	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.1.2	Récapitulatif des demandes TA	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.2.1	Cahier des charges TL	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.2.2	Cahier des charges TA	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.3.1	Méthode TL	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.3.2	Méthode TA	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.4.1	Devis, Contrats et Recommandations	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.4.2	Devis, Contrats et Recommandations	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.5.1	Questionnaire de satisfaction	Resp ccial
ISO/PM/ENR3.5.2	Questionnaire de satisfaction	Directeur
ISO/PM/ENR2.5	Rapport d'activité	Directeur
ISO/ENR2.1	Fiches stratégie	Directeur
	CR Revue de direction	Directeur

Les informations sont centralisées et conservées dans les enregistrements ci-dessus et mises à disposition dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable SMR
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. Objectif

Cette procédure a pour but d'identifier les parties prenantes qui doivent être consultées pour recueillir leurs attentes dans le cadre de la réalisation de notre activité couverte par notre système de management responsable. Cette procédure constitue un mécanisme pour:

- L'enregistrement des attentes et besoins des parties prenantes ;
- La mesure des engagements pris avec ces parties prenantes ;
- L'identification et le suivi des problèmes potentiels et des risques ;
- Répondre de façon proactive aux questions des parties prenantes ;
- Partager les informations des parties prenantes entre les services touristiques (OT, ADT et ART).

2. Destinataires

Cette procédure s'adresse à l'ensemble du personnel de l'ADT Aube.

3. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble de notre activité couverte par le SMR mis en place.

4. Documents de références et Formulaires à utiliser

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 4.2**
- **ENR1.1 Chrono**
- **ENR1.2 Cartographie des parties prenantes**
- **BDD (outil de gestions des contacts)**

5. Définitions

Partie prenante : Personne ou organisation qui peut avoir une incidence, être affectée ou avoir un point de vue susceptible d'affecter l'ADT Aube par une décision ou activité.

Engagement : Tout échange formel d'informations entre l'ADT et ses parties prenantes en ce qui concerne l'organisation, ses opérations ou processus (par exemple une réunion, un appel téléphonique, une lettre).

6. Procédure, Règles générales

La méthodologie utilisée est la suivante :

1. Identifier les parties prenantes qui ont des attentes et/ou des exigences vis-à-vis de l'ADT Aube

2. Qualifier le niveau d'attente/d'exigence de ces parties prenantes vis-à-vis de l'ADT Aube
3. Déterminer la capacité d'influence sur l'ADT Aube de ces parties prenantes (pourvoir de nuisance / pouvoir d'impacter l'ADT Aube de manière positive)
4. Déterminer la capacité de l'ADT Aube à répondre aux demandes des parties prenantes.
5. Déterminer quels sont les engagements de l'ADT Aube vis à vis des parties prenantes considérées.

En liant la cartographie des parties prenantes (**ENR-001.2 Cartographie des parties prenantes**) et les engagements de l'ADT Aube, l'ADT Aube détermine les moyens à mettre en œuvre pour gérer ses relations avec ses parties prenantes.

Les parties prenantes sont ré-identifiées tous les ans lors des revues de direction.

Les échanges sont tracés sous forme de compte-rendu dans l'outil de gestion des échanges : **ENR-001.1 Chrono**

7. Enregistrement

- **ENR1.1 Chrono**
- **ENR1.2 Cartographie des parties prenantes**

Les enregistrements ci-dessus utilisés pour effectuer l'identification et les échanges avec les parties prenantes sont conservés dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Annexe : extrait de la norme ISO 20121 (chapitre 4.2)

4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées
L'organisation doit déterminer
Les parties intéressées qui sont concernées par le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle;
Les exigences de ces parties intéressées (c'est-à-dire leurs besoins et attentes, qu'ils soient formulés, implicites ou imposés).
L'organisation doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une procédure qui lui permette d'identifier les parties intéressées et de dialoguer avec elles sur les enjeux du développement durable, identifiés et émergents, en rapport avec le rôle de l'organisation dans la chaîne de valeur de l'activité événementielle. L'organisation doit documenter les conclusions de son dialogue avec les parties intéressées.
L'identification des parties intéressées doit, le cas échéant, couvrir ce qui suit :
l'organisateur de l'événement, le propriétaire de l'événement; le personnel; la chaîne d'approvisionnement; les intervenants; les participants; les autorités réglementaires; la société civile.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable Système Management responsable
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. Objectif

Cette procédure a pour objet d'identifier les enjeux en matière de développement touristique et de développement durable en lien avec des événements, qui font partie du périmètre du système de management responsable (SMR) en place sur l'ADT Aube.

2. Destinataires

Cette procédure est destinée à la Direction, aux responsables de services et au responsable SMR qui participent à l'élaboration de la stratégie de l'ADT.

3. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble du périmètre couvert par le SMR.

4. Documents de références et Formulaires à utiliser

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 6.1.2**
- **P-001 Parties Prenantes Identification et Ecoute**
- **ENR2.1 Fiches stratégie**
- **ENR2.2 Politique Responsable de l'ADT**
- **ENR2.3 Rapport de diagnostic ISO**
- **ENR2.4 Charte de collaboration OT/ADT**

5. Définitions

Enjeu : Elément déterminé par l'organisation significatif par rapport aux trois piliers du développement durable (Environnemental, Social et Economique).

Comité DD : Organe d'information et de sensibilisation interne sur le développement durable. Il porte essentiellement sur le SMR, son déploiement et ses évolutions. Il se réunit régulièrement (1 fois par mois) et se compose de l'ensemble des collaborateurs de l'ADT Aube.

Comité de pilotage : Organe de décision des enjeux de développement durable de l'ADT Aube composé de la Direction, du responsable SMR et des responsables de services.

6. Procédure, Règles générales

L'ADT Aube a identifié ses enjeux en matière de développement durable lors d'un diagnostic général de sa structure en décembre 2012 (**ENR2.3 Rapport de diagnostic ISO** et **ENR2.2 Politique Responsable de l'ADT**)

Régulièrement, l'identification des enjeux sera validée en appliquant la même méthode :

- Analyse documentaire : Une analyse de tous types de documents pouvant aider à l'élaboration des enjeux.
- Analyse du type SWOT (Force, Faiblesse, Opportunité, Menace) de la structure de l'ADT Aube par rapport à l'ensemble des grands enjeux de développement durable suivants :
    - Utiliser et conserver les ressources naturelles
    - Protéger la biodiversité
    - Eviter les émissions de GES
    - Gérer et valoriser les déchets
    - Eviter l'exclusion et les discriminations
    - Favoriser la solidarité
    - Contribuer au bien-être (touristes et employés)
    - Valoriser les territoires
    - Promouvoir une économie responsable
- Evaluation des meilleures pratiques de l'industrie événementielle, pour évaluer les opportunités de positionnement ainsi que pour trouver des idées d'actions.
- Evaluation des retombées économiques, environnementales et sociales de la mise en place d'actions en faveur des enjeux identifiés.

Il est à noter que l'analyse SWOT et la veille sur les meilleures pratiques de l'industrie événementielle seront notamment effectuées par une consultation des parties prenantes selon la procédure **P-001 Parties Prenantes Identification et Ecoute**.

Les enjeux pré-identifiés de cette manière sont débattus en comité de pilotage et présentés pour discussion aux OT et ART conformément à la charte OT/CDT (**ENR2.4 Charte de collaboration OT/ADT**)

Par consensus, les priorités en termes d'enjeux et d'actions sont choisies (**ENR2.1 Fiches stratégie**)

7. Enregistrements

Les informations sont centralisées et conservées dans l'enregistrement :

- **ENR2.1 Fiches stratégie**
- **ENR2.2 Politique Responsable de l'ADT**
- **ENR2.3 Rapport de diagnostic ISO**
- **ENR2.4 Charte de collaboration OT/ADT**

Le document est accessible dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Annexe : extrait de la norme ISO 20121 (chapitre 6.1.2)

6.1.2 Identification et évaluation des enjeux

L'organisation doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une procédure lui permettant d'identifier ses enjeux en matière de développement durable et d'évaluer leur importance pour les activités, produits et services, en lien avec des événements, qui font partie du périmètre du système de management.

L'identification des enjeux doit, le cas échéant, couvrir les aspects :

a) environnementaux – utilisation des ressources, choix des matériaux, conservation des ressources, réduction des émissions, biodiversité et préservation de la nature, rejets dans la terre, l'eau et l'air,

b) sociaux – normes du travail, hygiène et sécurité, droits civils, justice sociale, communauté locale, droits des peuples autochtones, questions culturelles, accessibilité, équité, héritage et sensibilités religieuses,

c) économiques – retour sur investissement, économie locale, capacité de marché, valeur actionnariale, innovation, impacts économiques directs et indirects, présence sur le marché, performances économiques, risque, commerce loyal et participation aux bénéfices.

Outre les enjeux du développement durable qu'elle a la capacité de maîtriser directement, une organisation doit tenir compte des enjeux sur lesquels elle a la possibilité d'influer.

Les critères d'évaluation de leur importance doivent être documentés et doivent tenir compte des retours d'information des parties intéressées et de l'identification de nouveaux enjeux émergents. Les résultats de la procédure doivent être documentés, maintenus à jour et partagés avec les parties intéressées concernées.

NOTE De nombreux enjeux s'inscrivent dans les trois dimensions : économique, sociale et environnementale. Ils pourraient concerner les aliments et boissons, la gouvernance, le transport, la sélection du lieu, la sélection des fournisseurs, l'accessibilité, le bien-être des animaux, la corruption, la responsabilité produit, etc.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable Système de Management Responsable
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. Objectif

Cette procédure décrit les modalités d'identification, de consultation des évolutions des exigences légales et autres exigences soumises aux activités de l'ADT Aube ainsi que leurs mises en application.

2. Destinataires

Cette procédure s'adresse à la Direction de l'ADT Aube.

3. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des activités de l'ADT Aube couvertes par le Système de Management Responsable (SMR) mis en place.

4. Documents de références et formulaires à utiliser

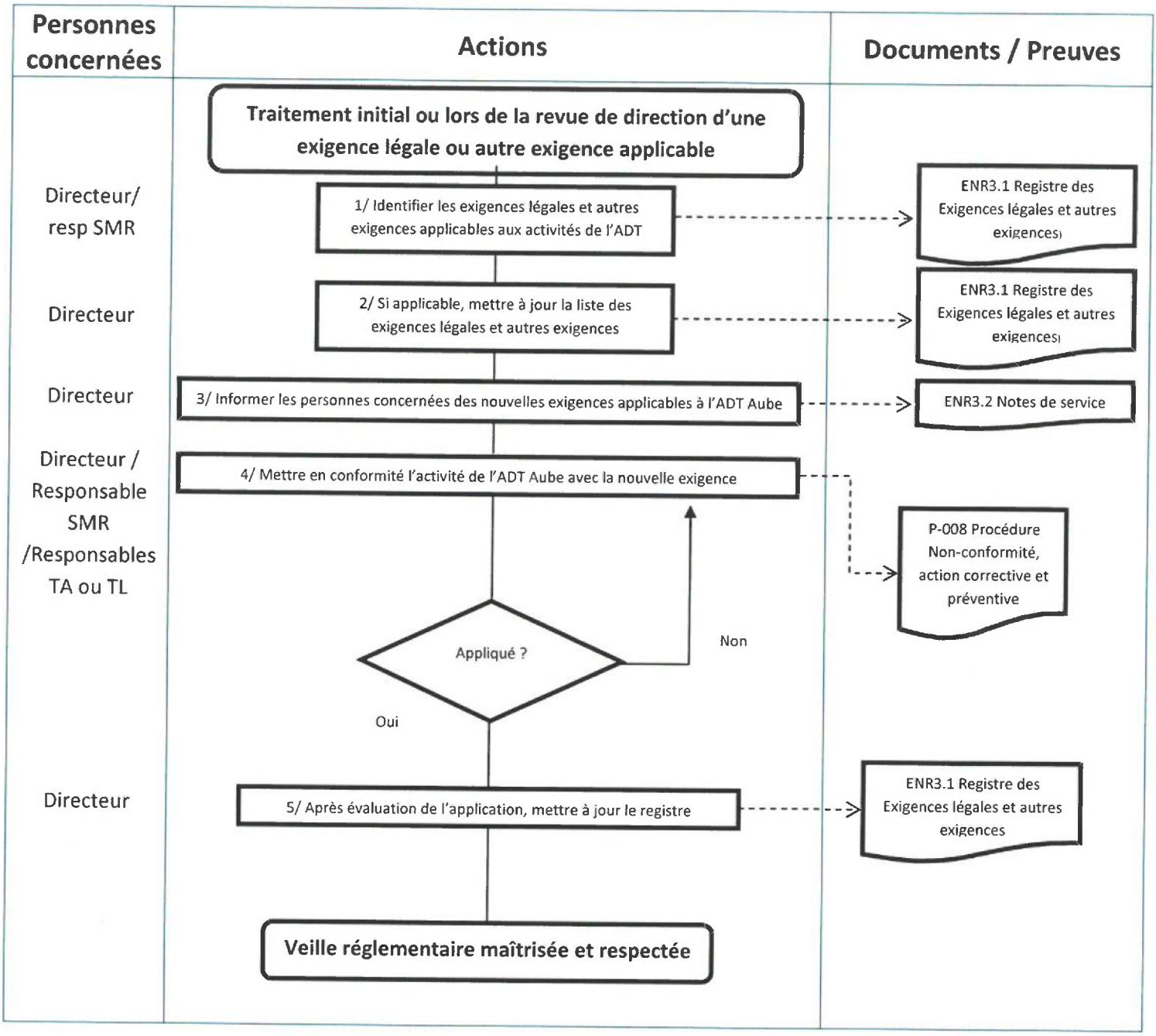
Cadre légal (conformité obligatoire)

- **Décisions de classement**
- **Enregistrement du n° SIRET des prestataires référencés**
- **N° d'appartenance au registre des opérateurs de voyages**
- **Assurances annulations**
- **Convention collective des organismes du tourisme**
- **Document Unique**

Cadre d'autres exigences applicables (conformité volontaire de l'ADT Aube)

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 6.1.3**
- **ENR3.1 Registre des Exigences légales et autres exigences**
- **ENR3.2 Notes de services**
- **P-008 traitement des non-conformités**
- **Loi handicap de 2005**

5. *Procédure, Règles générales*



Commentaires sur les étapes clés :

1/ Identifier les exigences légales et autres exigences applicables

Le Directeur a la responsabilité d'identifier toutes les exigences légales et autres exigences, applicables au CDT Aube.

2/ Mettre à jour du tableau des exigences légales et autres

A partir d'alertes, **ENR3.1 Registre des Exigences légales et autres exigences,** le Directeur identifie les évolutions des exigences (obligatoires ou volontaires) applicables.

3/ Informer les personnes concernées

Les informations concernant les exigences légales et autres exigences sont transmises au SMR et aux responsables de services concernés. Les exigences obligatoires et volontaires et les nouvelles exigences réglementaires et leurs évolutions sont communiquées à l'ensemble du personnel par des notes de service et/ou réunions du personnel **ENR3.2 Notes de service.**

4/ Mettre en conformité

La Direction, les responsables de services et le responsable SMR vérifient le respect des exigences légales. Cette vérification est traitée par la procédure P-008 Traitement des non-conformités.

5/ Mettre à jour le registre après évaluation périodique de la conformité réglementaire

Annuellement par voie d'audit interne, le Directeur évalue la conformité réglementaire concernant la conformité vis-à-vis des textes réglementaires recensés.

6. Enregistrements

- **ENR3.1 Registre des exigences légales et autres exigences**
- **ENR3.2 Notes de service**

Les informations sont centralisées et conservées dans l'enregistrement ci-dessus et mises à disposition dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Annexe : extrait norme ISO 20121 (chapitre 6.1.3)

6.1.3 Exigences légales et autres exigences

L'organisation doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et régulièrement réviser une procédure lui permettant d'identifier et de consulter les exigences légales et autres exigences existantes et émergentes auxquelles elle est soumise.

Dans les pays où la loi ou sa mise en application ne prévoient pas un minimum de garanties environnementales, sociales ou économiques, il convient que l'organisation vise à atteindre le niveau des bonnes pratiques internationales lorsque celles-ci ne sont pas en contradiction avec la législation nationale.

L'organisation doit s'assurer que les exigences légales en vigueur et les autres exigences auxquelles elle est soumise sont prises en compte et respectées lorsqu'elle établit, met en œuvre et tient à jour son système de management.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable Système Management Responsable
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. *Objectif*

Cette procédure définit comment l'***ADT de l'Aube*** communique :

- en interne sur le Système de Management Responsable ;
- envers ses parties prenantes sur son Système de Management Responsable.

2. *Destinataires*

Cette procédure s'adresse à l'ensemble du personnel de l'ADT Aube.

3. *Domaine d'application*

Cette procédure s'applique au périmètre décrit dans le manuel du Système de Management Responsable en place.

4. *Documents de références et Formulaires à utiliser*

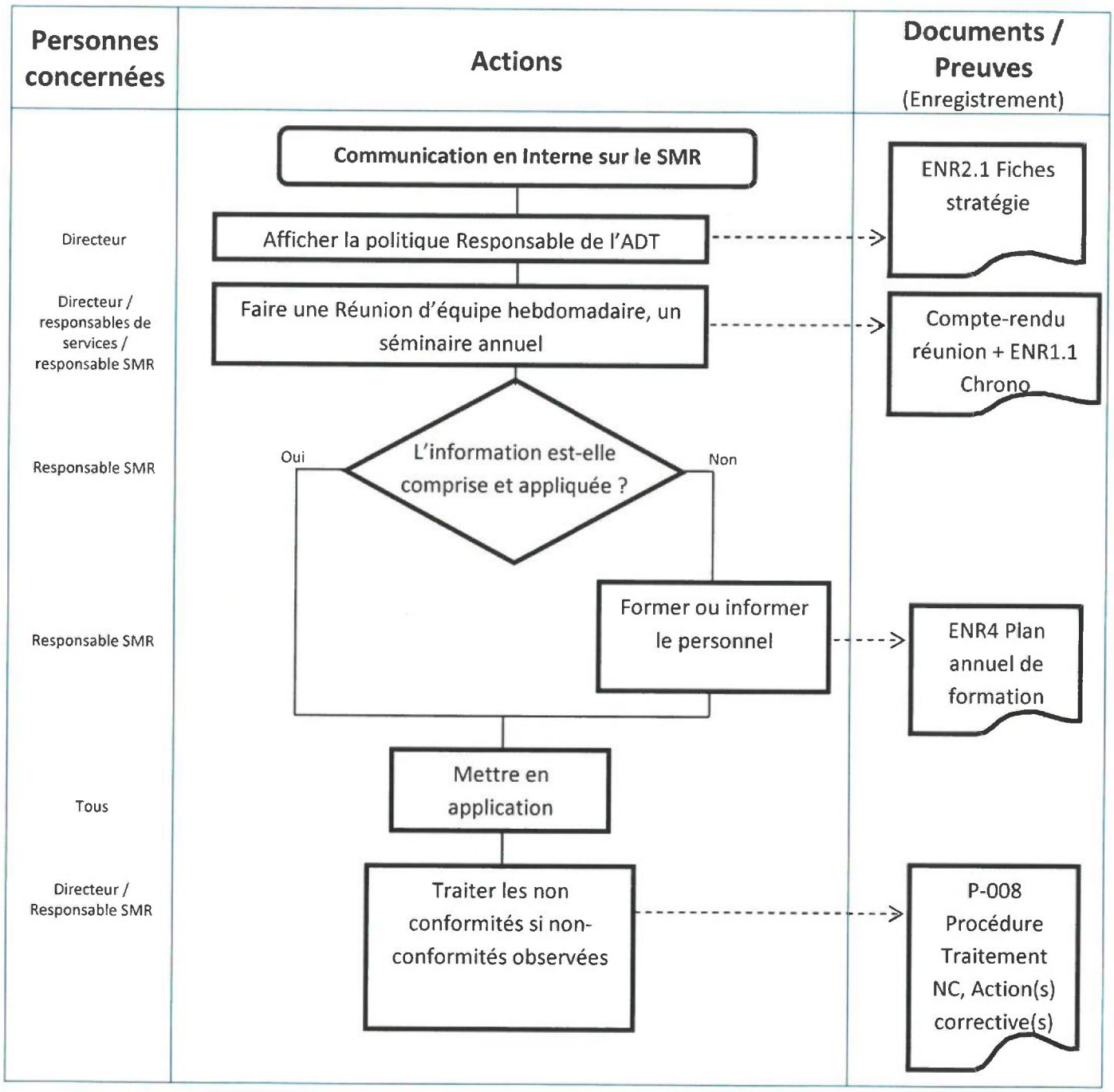
- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitres 7.3 – 7.4**
- **ENR1.1 Chrono**
- **ENR2.1 Fiches stratégie**
- **ENR2.2 Politique responsable de l'ADT**
- **P-008 Traitement des non-conformités**
- **P-001 Parties prenantes identification et écoute**
- **ENR4 Plan annuel de formation**

5. *Définitions*

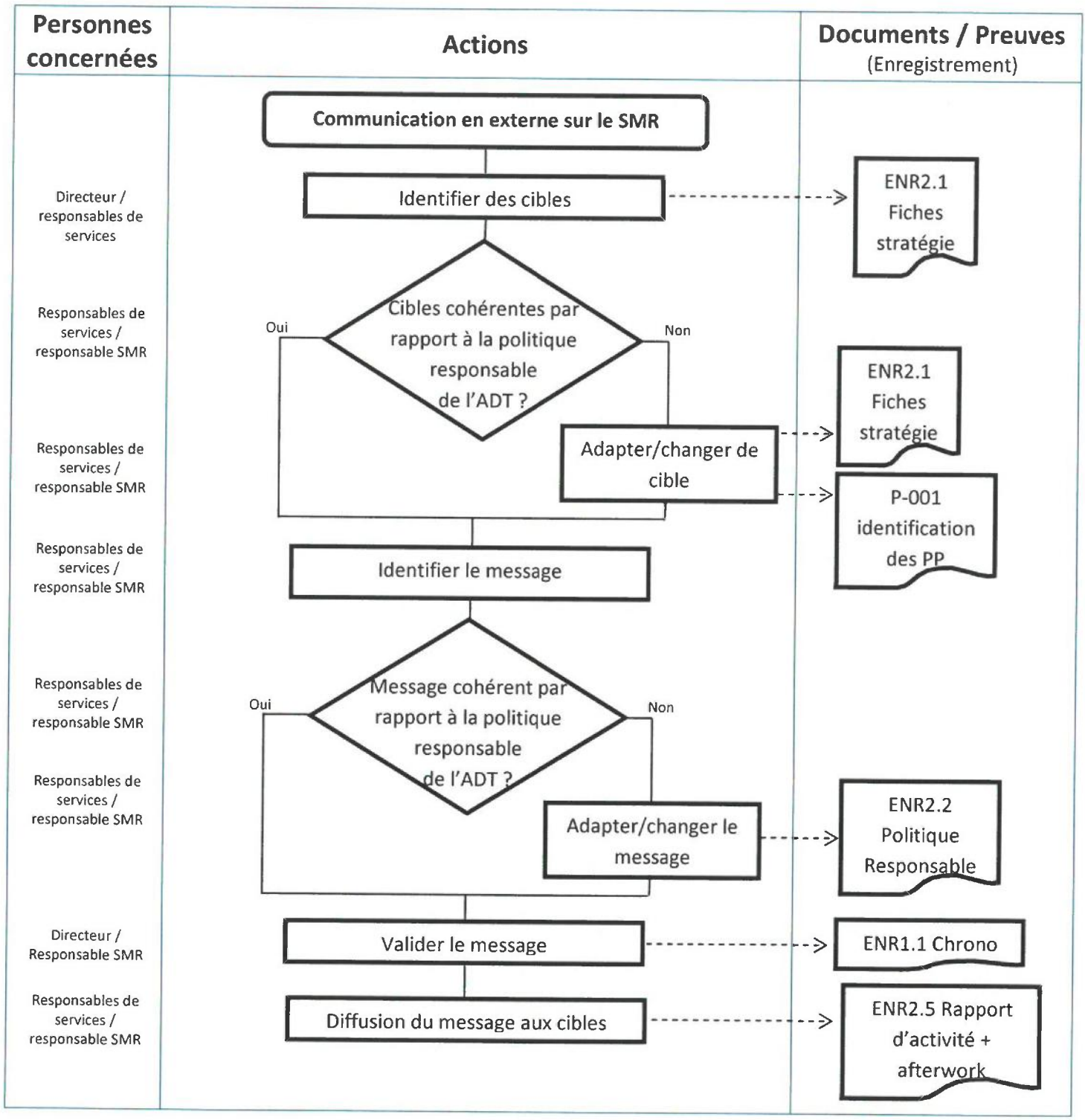
Communication externe : correspondance électronique ou écrite, conversations téléphoniques, débats oraux, rencontres avec quiconque est étranger à l'**ADT Aube**.

6. *Procédure, Règles générales*

Communication interne :



Communication externe :



La communication externe sur la politique de développement durable/responsable de l'***ADT Aube*** est du ressort du responsable SMR. Il met en œuvre et maintien à jour la méthode de communication envers les parties prenantes externes.

Les demandes extérieures seront enregistrées dans **le chrono : ENR1.1 Chrono**

Le responsable SMR est chargé de recevoir, documenter et répondre aux communications pertinentes des parties prenantes externes.

Le Directeur des Ressources Humaines, en consultation avec le responsable SMR est chargé de répondre aux communications avec les médias.

La politique de développement durable doit être communiquée aux parties concernées, y compris ceux qui travaillent pour et au nom de l'***ADT Aube***, et fournisseurs et sous-traitants concernés.

7. Enregistrements

- **ENR4 Plan annuel de formation**

Les enregistrements ci-dessus sont conservés dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable SMR.

Annexe : extrait de la norme ISO 20121 (chapitre 7.4)

7.4 Communication
L'organisation doit déterminer les besoins de communication interne et externe pertinents pour le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, et notamment : (Qui, Quoi, Quand, Comment) sur quels sujets communiquer, à quels moments communiquer, avec qui communiquer et comment communiquer.
L'organisation doit établir, tenir à jour et mettre en œuvre des procédures de communication externe avec les fournisseurs concernés et les autres parties intéressées.
L'organisation doit identifier, avec ses parties intéressées, les moyens de communication les plus efficaces, et prendre en compte les intérêts de ces différents groupes.
La communication doit notamment porter, quand c'est approprié, sur les éléments suivants :
a) les principes de développement durable régissant les activités de l'organisation ;
b) la finalité de l'événement ;
c) un système de management permettant de gérer l'intégration et le renforcement des principes de développement durable dans le contexte de l'activité événementielle ;
d) les enjeux, objectifs et cibles ;
e) les recommandations et bonnes pratiques pour atteindre les objectifs et cibles ;
f) la pertinence pour les parties intéressées ;
g) les progrès en fonction des performances ;
h) les retours d'information des parties intéressées/parties prenantes.

Préparé par : Cécile LUPO, Responsable SMR

Approuvé par : Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. Objectif

Cette procédure définit le mécanisme de gestion des informations documentées du Système de Management Responsable (SMR) de l'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube et des enregistrements lors de la création d'un document.
Le but est de s'assurer que toutes les personnes ayant besoin d'accéder aux documents du système de management et à tout autre document diffusé et logoté par l'ADT puissent y accéder facilement. Il est également essentiel que ces personnes disposent de la dernière version à jour de ces documents et maîtrisent leur processus d'archivage.

2. Destinataires

Cette procédure s'applique à l'ensemble du personnel de l'ADT Aube.

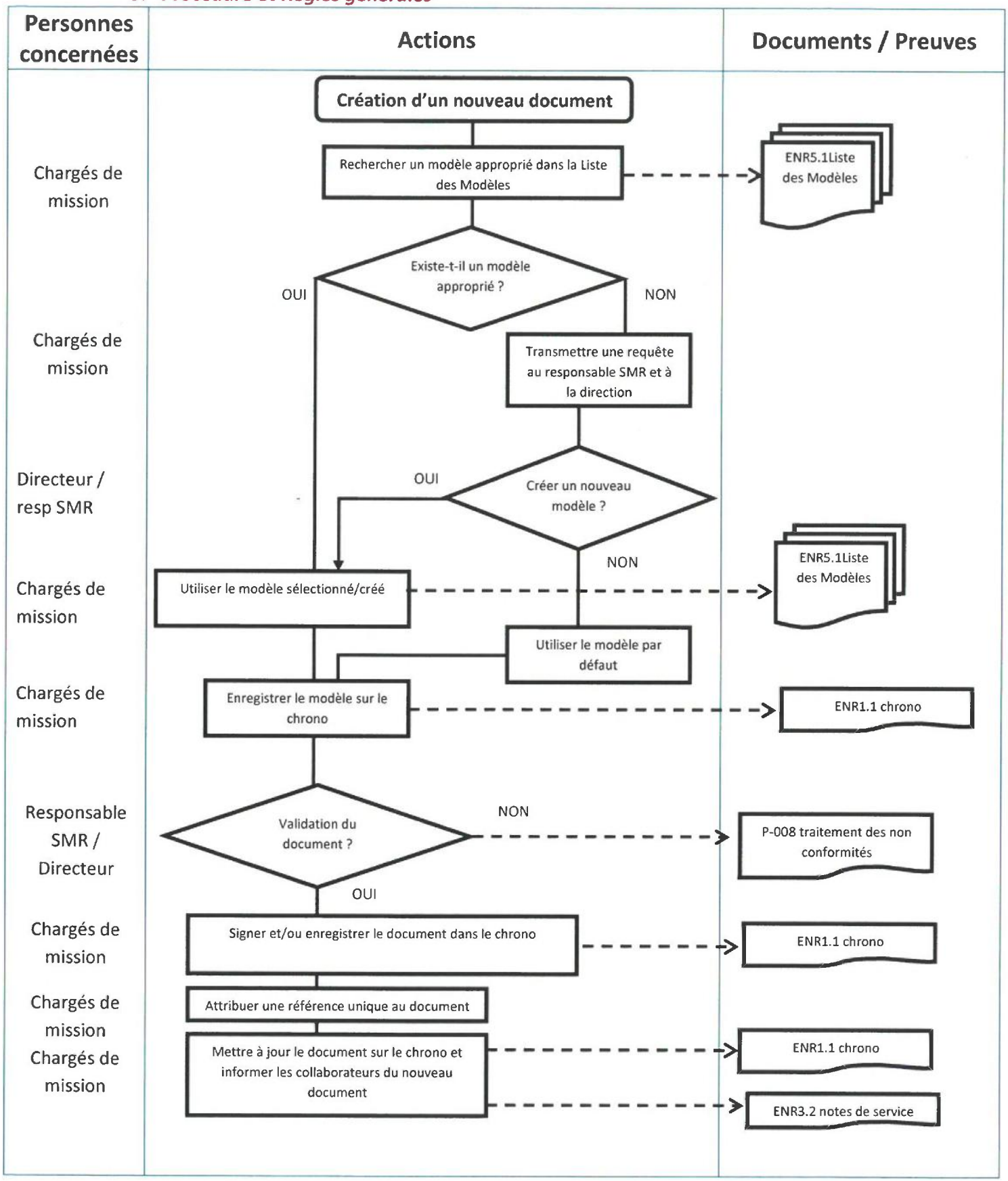
3. Domaine d'application

La présente procédure s'applique au périmètre couvert par le Système de Management Responsable en place à l'Agence Départementale du Tourisme de l'Aube.

4. Documents de références et Formulaires à utiliser

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 7.5**
- **ENR1.1 Chrono**
- **ENR5.1 Liste des modèles**

5. *Procédure et Règles générales*



Rôle du responsable SMR

Le responsable SMR est en charge de la coordination, du développement, de l'émission, de l'archivage et du contrôle des documents du SMR. Les documents doivent être dans le format spécifié par l'enregistrement ENR5.1 Liste des modèles.

Le responsable SMR s'assure que les informations documentées soient disponibles et utiles au système de management. Au moins une fois par an, les procédures et méthodes doivent être vérifiées et éventuellement corrigées par le responsable SMR.

Validation

Tout document doit être vérifié par le responsable SMR et validé par la direction. Ils vérifient notamment le respect des exigences légales, le respect de la forme, le respect des procédures métiers et la diffusion interne et externe.

Cas particulier des mails :

Un mail ne fait pas l'objet d'une validation préalable. En revanche, la Direction doit être en copie de tout mail s'adressant à un prestataire ou partie prenante. Les pièces jointes doivent faire l'objet d'une validation conforme à cette procédure.

Le chrono

Le chrono attribue une référence unique à chaque document du SMR et assure leur identification. Il précise notamment le format et l'emplacement des documents et garantit l'approbation et la pertinence des informations contenues par ceux-ci. La référence contient le numéro du document, la date et les initiales du rédacteur du document.

Tout document du SMR ou autre document diffusé par l'ADT doit être validé auprès de la Direction avant d'être ajouté au registre.

Archivage et mise à jour

Afin d'éviter tout double emploi, chaque document référencé du SMR ne doit se trouver qu'à un seul emplacement et uniquement dans la dernière version à jour disponible.

Chaque document du SMR, selon le type et le format, doit être disponible sur une durée déterminée. Une fois la durée de validité expirée, le document doit être remis à jour ou archivé hors du Registre des documents (archivage du chrono).

Format

Le format des documents du SMR et autres documents diffusés par l'ADT doit être conforme à ENR5.1 **Liste des modèles**, celle-ci spécifiant notamment les règles de mise en forme et proposant une liste de modèles. Ainsi, chaque modèle ou document doit contenir, le logo de l'ADT, la date d'émission, l'auteur, les numéros de pages et une référence unique.

6. Enregistrements

Les informations sont centralisées et conservées dans l'enregistrement :

ENR1.1 Chrono
ENR5.1 Liste des modèles

Le document est accessible dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable SMR.

Annexe : extrait de la norme ISO 20121 (chapitre 7.5)

7.5 Informations documentées

7.5.1 Généralités

Le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle de l'organisation doit inclure :

- *les informations documentées exigées par la présente Norme internationale,*
- *les informations documentées que l'organisation juge nécessaires à l'efficacité du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, et*
- *les documents que l'organisation juge nécessaires à la planification, au fonctionnement et à la maîtrise efficaces des processus en lien avec ses enjeux prioritaires en matière de développement durable.*

L'organisation doit s'assurer, le cas échéant, que ses fournisseurs contribuent à sa documentation.

NOTE L'étendue des informations documentées dans le cadre d'un système de management responsable appliqué à l'activité événementielle peut différer selon l'organisation en fonction de

- *la taille de l'organisation, ses domaines d'activité et ses processus, produits et services,*
- *la complexité des processus et de leurs interactions, et*
- *la compétence des personnes.*

7.5.2 Mise en place et mise à jour

Quand elle met en place et met à jour ses informations documentées, l'organisation doit s'assurer que les

éléments suivants sont appropriés:

- *identification et description (par exemple titre, date, auteur, numéro de référence);*
- *format (par exemple langue, version logicielle, graphiques) et support (par exemple papier, électronique);*
- *examen et approbation du caractère approprié et pertinent des informations.*

7.5.3 Maîtrise des informations documentées

Les informations documentées exigées par le système de management responsable appliqué à l'activité

événementielle et par la présente Norme internationale doivent être maîtrisées pour qu'il soit assuré

- *qu'elles sont disponibles et conviennent à l'utilisation, quand et là où elles sont nécessaires,*
- *qu'elles sont correctement protégées (par exemple, de toute perte de confidentialité, utilisation inappropriée ou perte d'intégrité).*

Pour maîtriser les informations documentées, l'organisation doit s'intéresser aux activités suivantes, quand elles lui sont applicables:

a) distribution, accès, récupération et utilisation;
b) stockage et conservation, y compris préservation de la lisibilité;
c) maîtrise des modifications (par exemple, contrôle des versions);
d) durée de conservation et suppression des informations;
e) prévention de l'usage involontaire d'informations obsolètes.

Les informations documentées d'origine externe que l'organisation juge nécessaires à la planification et au fonctionnement du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle doivent être identifiées comme il convient et maîtrisées.

NOTE L'accès implique une décision concernant l'autorisation de consulter les informations documentées

uniquement, ou l'autorisation et l'autorité de consulter et modifier les informations documentées.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable Système Management Responsable
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. *Objectif*

Cette procédure définit le mécanisme de management de la chaine d'approvisionnement et d'achats afin de satisfaire ou de contribuer aux objectifs de développement durable.

2. *Destinataires*

Cette procédure s'adresse à la direction, aux responsables de services et au responsable SMR.

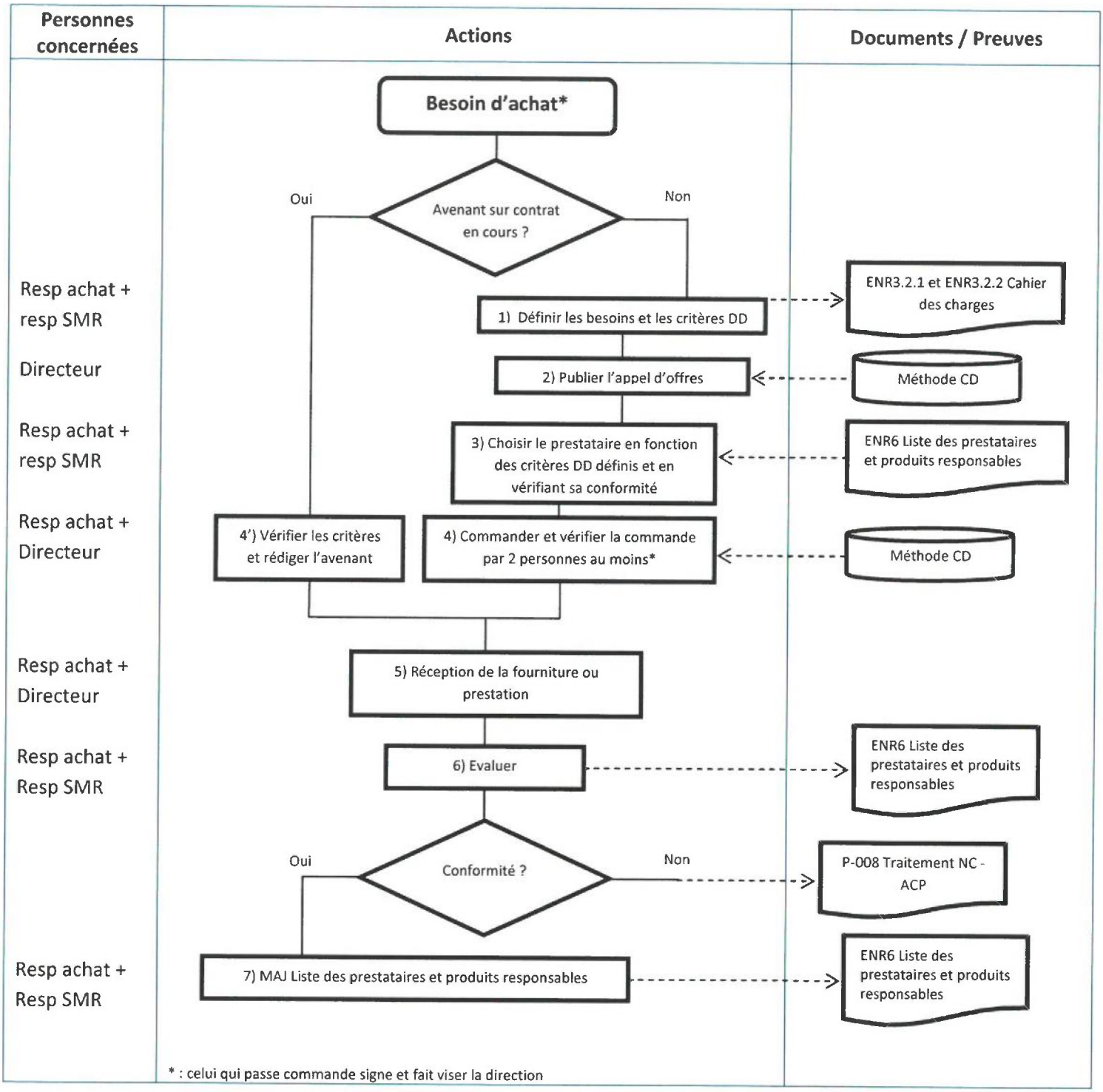
3. *Domaine d'application*

Cette procédure s'applique à tous les achats qui contribuent à une prestation touristique TA (Tourisme d'Affaires) ou TL (Tourisme de Loisirs) et au fonctionnement de l'ADT Aube.

4. *Documents de références et Formulaires à utiliser*

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 8.3**
- **ENR6.1 Cahier des charges**
- **ENR6.2 Liste des Produits Responsables**

5. *Procédure et Règles générales*



Le responsable SMR travaille en collaboration avec le responsable des achats afin de déterminer les critères de sélection du fournisseur et les critères d'évaluation des produits ou prestations lorsqu'elles seront réceptionnées.

Les 2 types de critères doivent être économiques, environnementaux et sociaux. (Voir **PM/ENR3.2.1 et PM/ENR3.2.2 Cahier des charges**).

Une liste de prestataires et des prestations commandées est établie et sert de référence à l'ADT Aube (voir **ENR6 Liste des prestataires et produits responsables).**

Le responsable de l'achat doit se référer à cette liste avant tout achat pour éviter de sélectionner un prestataire non-conforme.
Il doit bien justifier de sa démarche de sélection et de réception du produit et montrer dans quelle mesure elle tient compte des enjeux DD définis.

La personne réalisant une commande est la personne signant le bon de commande après validation par la direction.

Lors de la réception de la fourniture ou de la prestation, le responsable de l'achat doit évaluer le fournisseur dans l'ENR6.

Prestataire non-conforme : un prestataire dont les critères de réception du produit mentionnés au cahier des charges ne sont pas respectés.

6. Enregistrements

- **PM/ENR-003.2.1 et PM/ENR3.2.2 Cahier des charges**
- **ENR6 Liste des prestataires et produits responsables**

Les enregistrements utilisés pour s'assurer des achats responsables sont centralisés et conservés dans le répertoire SMR, sous l'autorité du responsable SMR.

Annexe : extrait norme ISO 20121 (chapitre 8.3)

8.3 Management de la chaîne d'approvisionnement
L'organisation doit établir la pertinence de chacun des objectifs, cibles et plan(s) pour chaque fournisseur, et inclure des informations suffisantes et pertinentes dans l'appel d'offres ou toute autre documentation pour que ses fournisseurs puissent prouver qu'ils ont la capacité de contribuer à la réalisation des objectifs.
Lorsqu'elle lance un appel d'offres ou demande des documents équivalents, l'organisation doit effectuer des évaluations fondées sur la capacité du fournisseur à satisfaire ou contribuer aux objectifs, aux cibles, à la rentabilité et à la qualité.
Toute organisation qui n'applique pas de procédure d'appel d'offres doit justifier son processus et montrer comment elle tient compte des enjeux du développement durable lorsqu'elle choisit ses fournisseurs.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable Système Management Responsable
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. Objectif

Cette procédure définit comment **identifier les risques** pouvant entourer la réalisation d'un événement, d'un projet touristique et événementiel et donc prévoir des scénarii alternatifs. Prévenir les situations d'urgence, c'est **prendre les précautions nécessaires** pour pouvoir les gérer au mieux. Cette procédure a donc pour objectif d'informer chaque collaborateur de l'ADT Aube sur les **attitudes à adopter avant, pendant, et après une situation d'urgence.**

2. Destinataires

Cette procédure s'adresse à l'ensemble des collaborateurs de l'ADT.

3. Domaine d'application

Cette procédure s'applique au périmètre couvert par le Système de Management Responsable mis en place à l'ADT Aube.

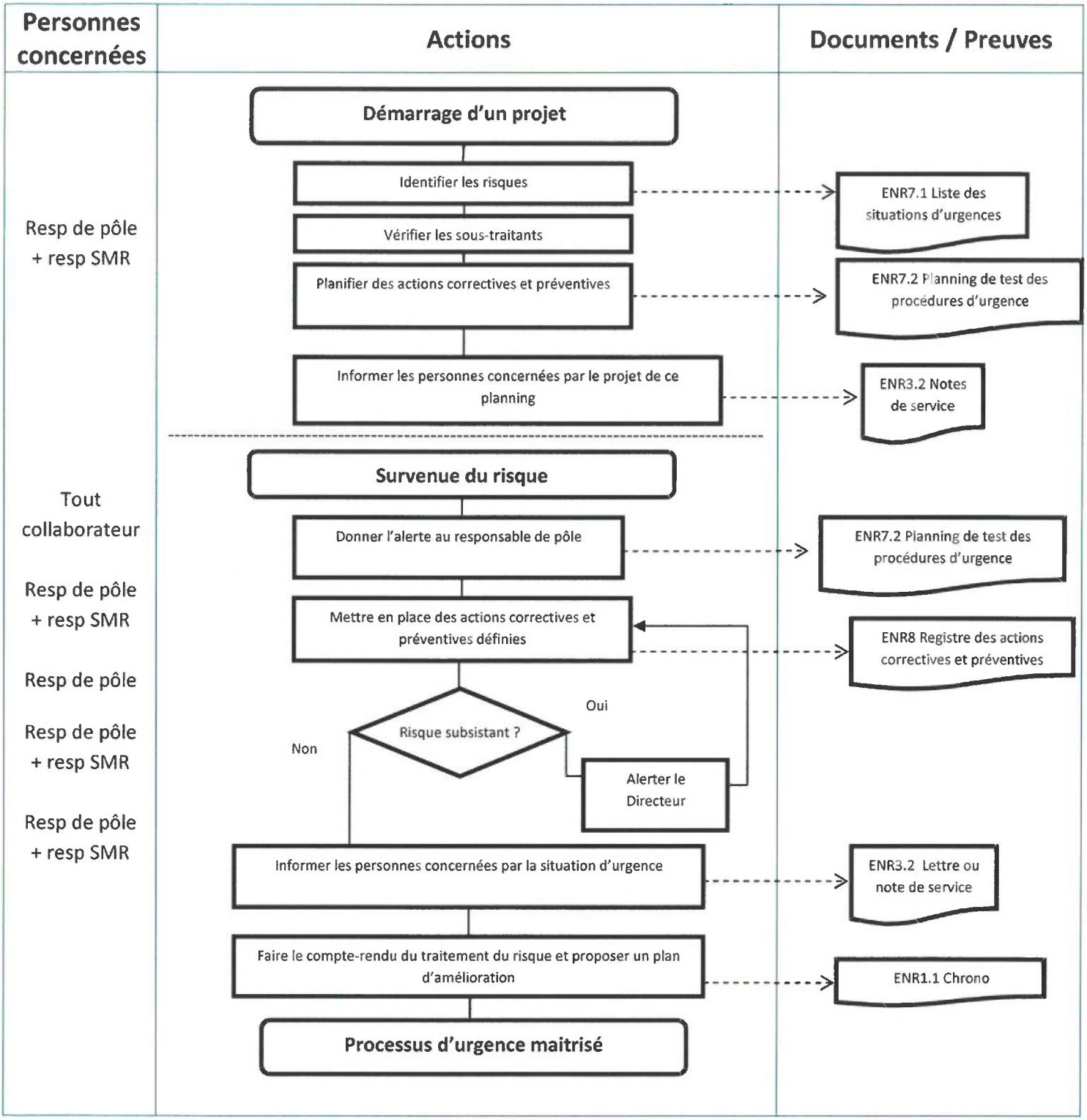
4. Documents de références et Formulaires à utiliser

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 8.1**
- **P-002 Identification des Enjeux DD**
- **P-008 Traitement Non-conformité, Action Corrective et Préventive**
- **P-004 Politique Communication DD**
- **ENR7.1 Liste des situations d'urgence**
- **ENR8 registre des actions correctives et préventives**
- **ENR7.2 Planning de test des procédures d'urgence**
- **P-métier1 Amélioration de l'offre**
- **P-métier2 Marketing**
- **P-métier3 Commercialisation**

5. Définitions

Accident : Événement brusque et imprévu, peut-être prévisible, causant des dommages aux personnes, aux biens, à l'environnement.
Situation d'urgence : est une situation non prévue, de survenue brutale et demandant une réponse rapide.
Réponse d'urgence : réponse à une situation non prévue, de survenue brutale.

6. *Procédure, Règles générales*



7. *Enregistrements*

- **ENR7.1 Liste des situations d'urgence**
- **ENR7.2 Planning de test des procédures d'urgence**

Les enregistrement utilisés pour effectuer l'identification des situations d'urgence et capacités à réagir sont centralisés et conservés dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Annexe : extrait norme ISO 20121 (chapitre 8.1)

8.1 Planification et maîtrise opérationnelles

L'organisation doit planifier, mettre en œuvre et maîtriser les processus nécessaires à la satisfaction des
exigences et à la réalisation des actions déterminées en 6.1, en établissant des critères pour ces processus,

- *mettant en œuvre la maîtrise de ces processus conformément aux critères, et*
- *conservant des informations documentées dans une mesure suffisante pour avoir l'assurance que les*

processus ont été suivis comme prévu.
L'organisation doit maîtriser les modifications prévues, analyser les conséquences des modifications imprévues et, si nécessaire, mener des actions pour limiter tout effet négatif.
L'organisation doit s'assurer que les processus externalisés sont maîtrisés.
L'organisation doit tenir à jour des procédures pour les activités essentielles au succès de la mise en œuvre du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, lorsque l'absence de telles procédures pourrait entraîner des écarts par rapport aux principes de développement durable, à la mission, aux valeurs, à la politique, aux objectifs et aux cibles. Ces procédures doivent, s'il y a lieu, couvrir les situations d'urgence et les fournisseurs.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable Système Management Responsable
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT, Directeur

1. Objectif

Cette procédure a pour objet de définir les responsabilités et le processus d'identification et d'investigation des causes de non-conformités avec le Système de Management Responsable (SMR) de l'ADT de l'Aube, de prendre des mesures pour atténuer les impacts négatifs causés, et d'appliquer des actions correctives et préventives.

1. Destinataires

Cette procédure s'adresse à la Direction, aux responsables de services et au responsable SMR.

2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique au périmètre couvert par le SMR mis en place à l'ADT de l'Aube.

3. Documents de références et Formulaires à utiliser

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 10.1**
- **P-005 Gestion documentaire et enregistrements**
- **P-004 Politique de Communication DD**
- **ENR8.1 Registre des non-conformités**
- **ENR8.2 Registre ACP**
- **ENR10.4 Rapport d'audit interne**

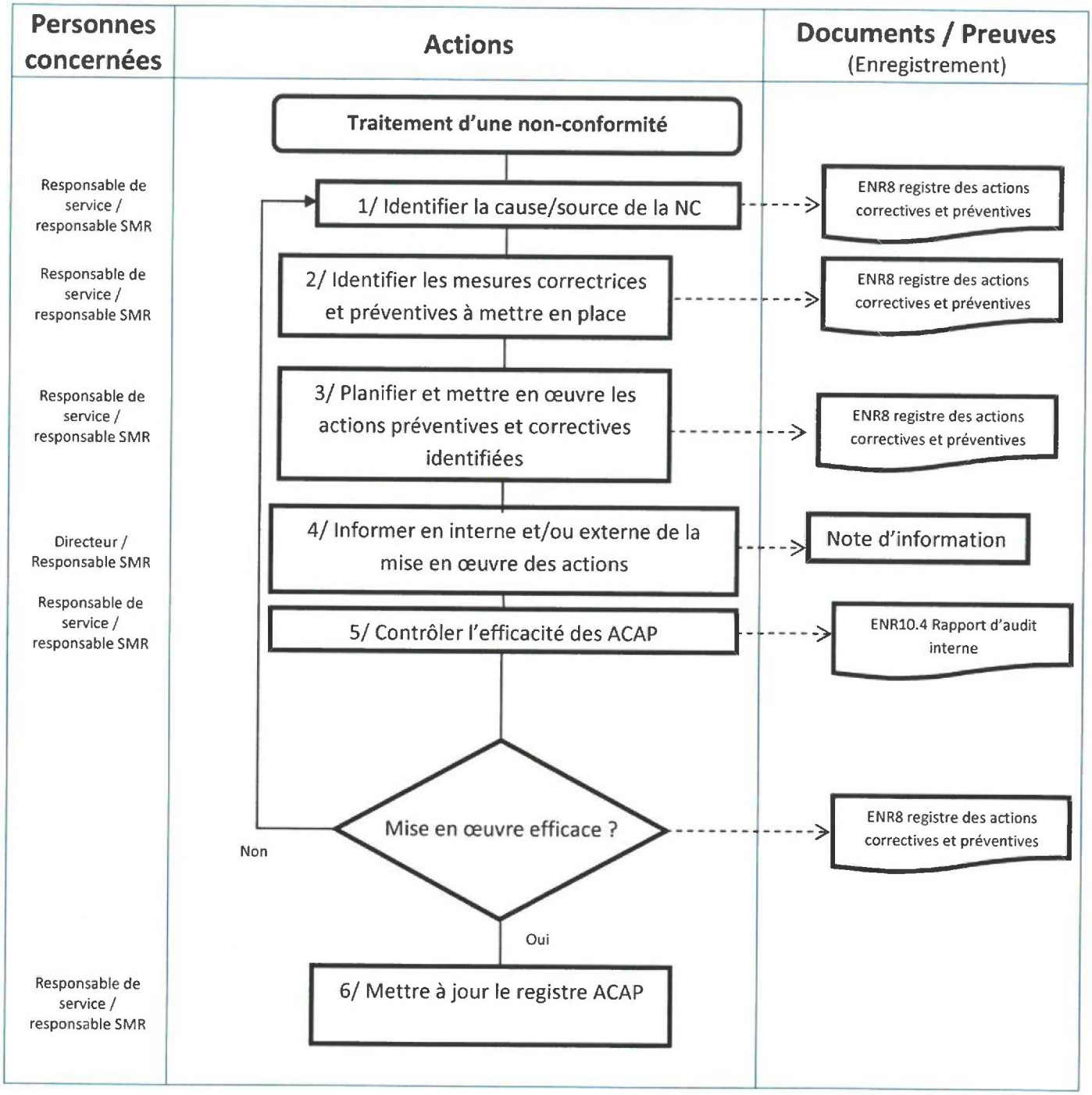
4. Définitions

Non-conformité : Non-satisfaction d'une exigence exprimée ou attendue.

Action corrective : Action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** et à éviter sa réapparition.

Action préventive : Action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** potentielle.

5. *Procédure, Règles générales*



L'ADT de l'Aube et l'ensemble de ses employés sont formés aux exigences de la norme ISO20121 et autres exigences applicables. Dès lors qu'une non-conformité est identifiée, soit par le biais d'audit interne soit durant les taches effectuées quotidiennement, la personne devra en informer le responsable SMR ou la personne désignée. Le responsable SMR ou la personne désignée remplira les enregistrements **ENR8.1 Registre des non-conformités et ENR8.2 Registre ACP** afin :

- D'identifier la cause première de la non-conformité ;

- Identifier les mesures correctives appropriées et préventives (incluant la modification ou la création de procédures et modes opératoire) ;
- De planifier et mettre en œuvre des actions correctives et préventives et de vérifier leur efficacité ;

Les fournisseurs et sous-traitants sont sujets à la présente procédure et doivent quand approprié contribuer à l'évaluation de la conformité et au traitement des non-conformités.

6. *Enregistrements*

- **ENR8.1 Registre des non-conformités**
- **ENR8.2 Registre ACP**

Les documents utilisés pour effectuer l'identification des actions correctives et préventives sont centralisés et conservés dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Annexe : extrait de la norme ISO 20121 (chapitre 10)

10 Amélioration

10.1 Non-conformité et actions correctives

Lorsqu'une non-conformité se produit, l'organisation doit

a) identifier la non-conformité,

b) réagir à la non-conformité, et le cas échéant agir pour la maîtriser et la corriger, et faire face aux conséquences,

c) évaluer s'il est nécessaire de mener une action pour éliminer les causes de la non-conformité, de sorte qu'elle ne se reproduise pas, au même point ou ailleurs. À cet effet, l'organisation examine la non-conformité, détermine les causes de la non-conformité, et détermine si des non-conformités similaires existent, ou pourraient se produire,

d) mettre en œuvre toutes les actions requises,

e) examiner l'efficacité de toute action corrective mise en œuvre,

f) modifier, si nécessaire, le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle,

g) recommander des actions préventives, et

h) s'assurer, quand c'est approprié, que les fournisseurs contribuent à l'évaluation de la conformité et au traitement des non-conformités.

Les actions correctives doivent être à la mesure des effets des non-conformités rencontrées.

L'organisation doit conserver des informations documentées comme preuves de la nature des non-conformités et de toute action menée ultérieurement, et des résultats de toute action corrective.

L'organisation doit établir, tenir à jour et mettre en œuvre des procédures définissant qui a la responsabilité et l'autorité de prendre en charge et d'investiguer les non-conformités, de décider d'actions visant à limiter les éventuels impacts, et d'engager et de mener à bien les actions correctives et préventives.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable Système Management Responsable
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT Directeur

1. Objectif

Cette procédure a pour objet d'assurer la disponibilité des moyens humains de l'ADT Aube et de gérer le plan de formation du personnel. Le processus de gestion des ressources humaines est applicable à tout collaborateur de l'ADT Aube depuis son arrivée dans l'entreprise jusqu'à son départ. Il gère les compétences (définition des profils, gestion des évolutions de carrière, formation) face à l'objectif de motiver et former les équipes pour fournir des prestations conformes aux attentes de ses clients.

1. Destinataires

Cette procédure s'adresse à la direction aux responsables de services et au responsable SMR.

2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique au périmètre couvert par le SMR mis en place à l'ADT Aube.

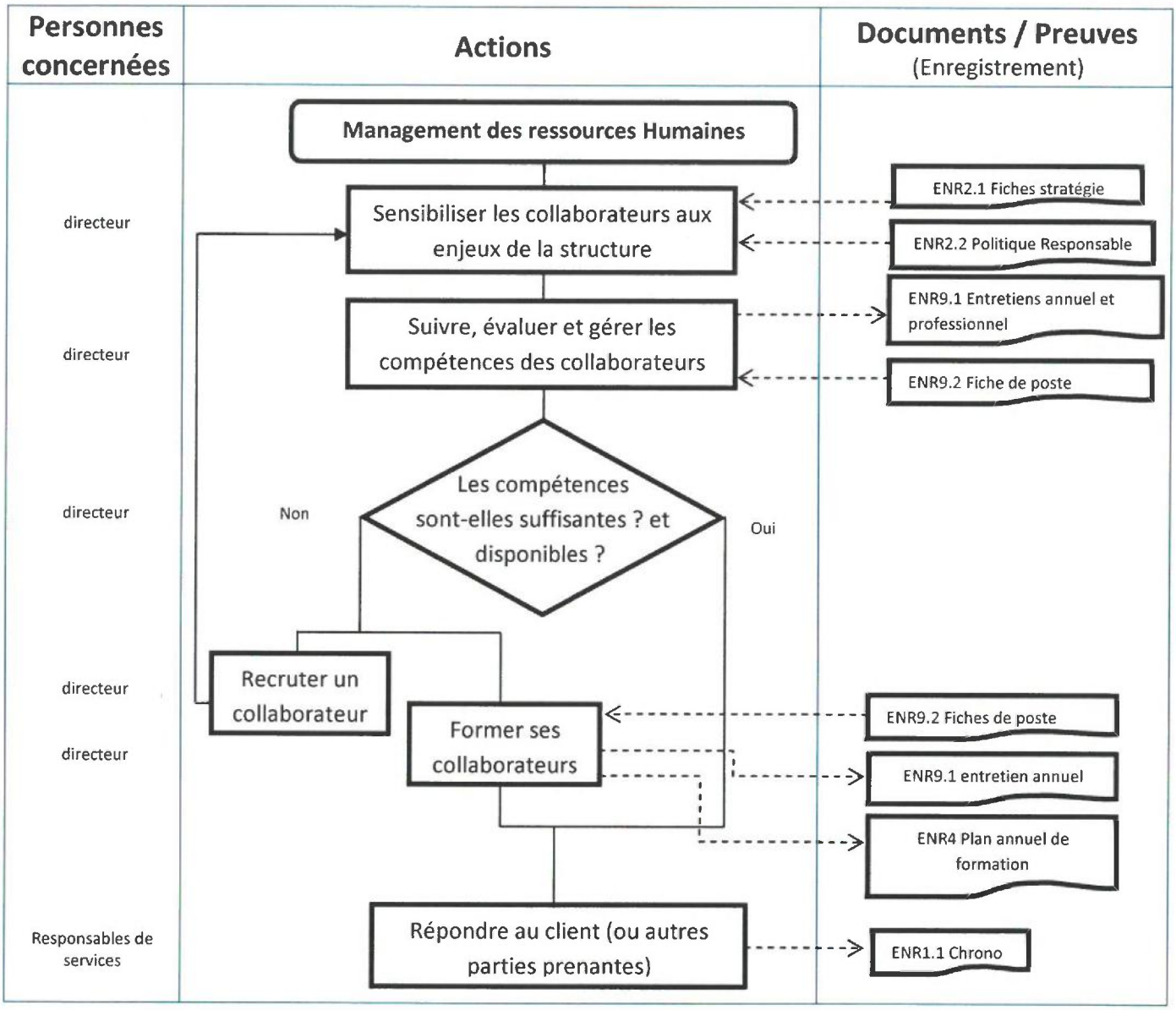
3. Documents de références et Formulaires à utiliser

- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 7**
- **ENR2.1 Fiches stratégie**
- **ENR2.2 Politique Responsable**
- **ENR4 Plan annuel de formation**
- **ENR9.1 entretien annuel**
- **ENR9.2 fiche de poste**

4. Définitions

Compétence : aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés.

5. *Procédure, Règles générales*



Le Directeur du Personnel est en charge de maîtriser les points suivants :

Compétences :

La disponibilité des compétences est gérée à partir d'un **entretien annuel et d'un entretien professionnel (ENR9.1)** garantissant au moins un expert sur les principales activités de l'ADT Aube. L'évaluation des collaborateurs a lieu tous les ans en fin d'année. Celle-ci est réalisée, avec la Directrice et le responsable de service, sous la forme d'un entretien. L'entretien a pour objectif de faire le bilan de l'année écoulée et de présenter les objectifs de l'année à venir.

Formation :

La gestion des besoins en formation s'effectue selon un **plan annuel de formation (ENR4)** géré par le responsable RH en cohérence avec la stratégie de l'ADT Aube. Des enregistrements des formations

sont tenus à jour suivant les règles définies dans la procédure **P-005 Gestion documentaire et enregistrements**

Sensibilisation :
L'entreprise formalise au travers d'une **fiche de poste (ENR9.2)** les activités de chaque personnel et s'assure qu'il a conscience de l'importance de son activité et qu'il contribue au déploiement et à l'amélioration du SMR de l'ADT Aube.

6. *Enregistrements*

- **ENR9.1 Entretiens annuel et professionnel**
- **ENR9.2 Fiches de poste**

Les documents sont centralisés et conservés dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.

Annexe : extrait norme ISO 20121

7.2 Compétences
L'organisation doit
• déterminer les compétences nécessaires de la ou des personnes effectuant, sous son contrôle, un travail qui a une incidence sur les performances de développement durable dans le contexte de l'activité événementielle,
• s'assurer que ces personnes sont compétentes sur la base d'une formation initiale ou professionnelle ou d'une expérience appropriées,
• le cas échéant, mener des actions pour acquérir les compétences nécessaires et évaluer l'efficacité de ces actions,
• conserver des informations documentées appropriées comme preuves de ces compétences,
• régulièrement revoir et mettre à jour les programmes de formation et de développement pour s'assurer que les compétences essentielles et les besoins de formation associés sont identifiés et fournis.
NOTE Les actions envisageables peuvent notamment inclure la formation, l'encadrement ou la réaffectation du personnel actuellement employé ou le recrutement, direct ou en sous-traitance, de personnes compétentes.
7.3 Sensibilisation
Les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisation doivent
• être sensibilisées à la politique de développement durable,
• avoir conscience de leur contribution à l'efficacité du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, y compris aux effets positifs d'une amélioration des performances de développement durable dans le contexte de l'activité événementielle,
• avoir conscience des implications de toute non-conformité aux exigences requises par le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle.

Préparé par :	Cécile LUPO, Responsable Système Management Responsable
Approuvé par :	Christelle TAILLARDAT Directeur

1. Objectif

Cette procédure définit le mécanisme de vérification de la conformité du SMR de l'ADT Aube avec les exigences de la norme ISO20121, sa mise à jour et sa cohérence avec la politique de développement durable en vigueur.

2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble de notre activité touristique (management responsable de l'activité événementielle), couverte par le SMR mis en place.

3. Documents de références et Formulaires à utiliser

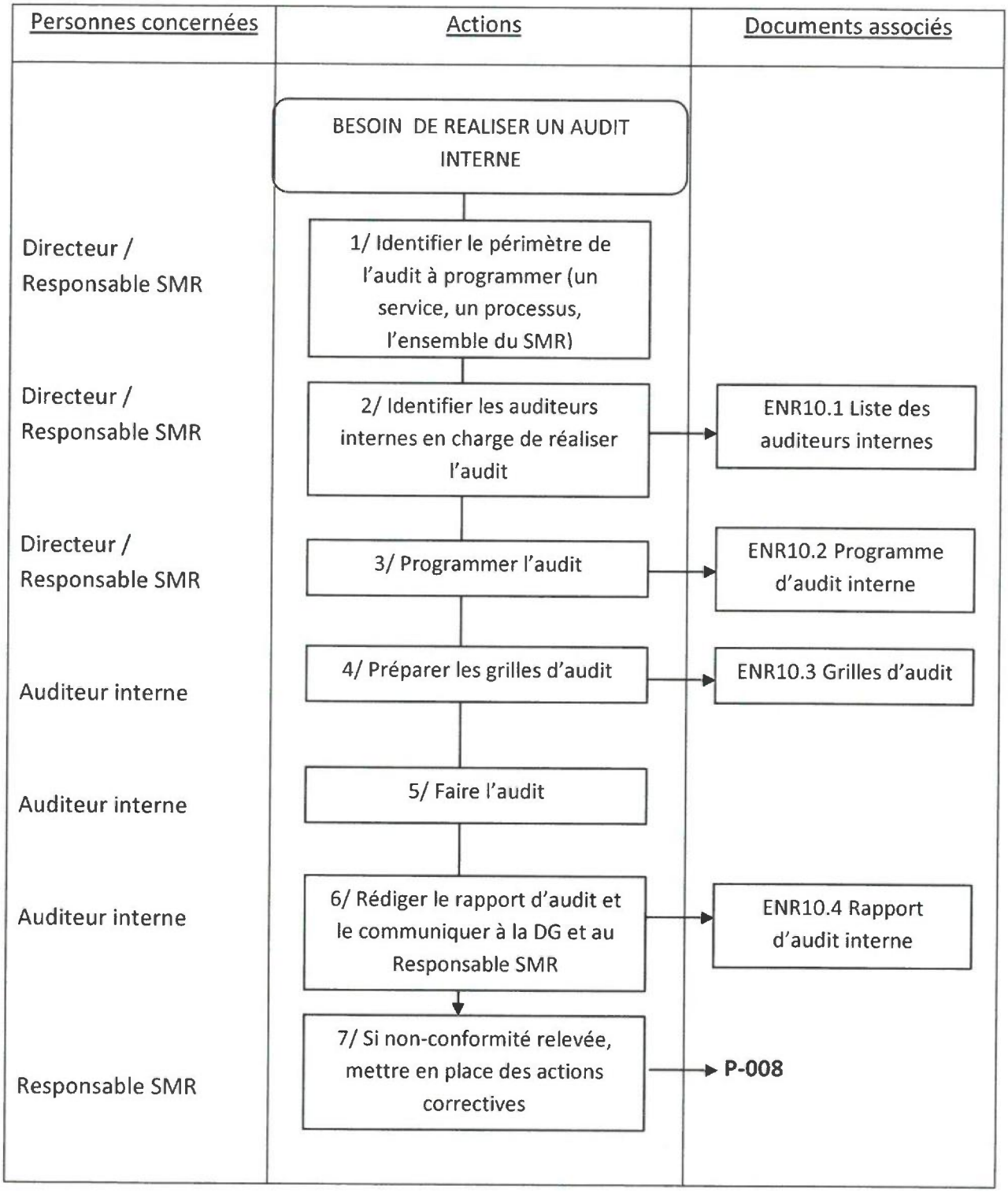
- **Norme ISO 20121 : 2012, chapitre 9.3 (extrait page 3)**
- **ENR10.1 Liste des auditeurs internes**
- **ENR10.2 Programme d'audit interne**
- **ENR10.3 Checklist/grille d'audit interne**
- **ENR10.4 Rapport d'audit interne**
- **P-008 Traitement des non-conformités**

4. Définitions

Audit : processus de contrôle méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

Auditeur interne : collaborateur formé pour réaliser un audit interne. Il ne peut auditer son propre service pour garder son objectivité dans le contrôle. Il est en charge de la rédaction du rapport d'audit.

5. *Procédure, Règles générales*



COMMENTAIRES SUR LES ETAPES CLES

1/ L'audit interne, réalisé à intervalle régulier (minimum annuel) cherche à :

1. Vérifier la conformité aux exigences du(es) référentiel(s) de l'ADT Aube (normes, textes réglementaires, cahiers des charges, spécifications clients, ...).
2. Vérifier que les dispositions organisationnelles (processus) et opérationnelles (procédures, instructions, bonnes pratiques, etc...) sont établies, connues, comprises et appliquées.
3. Vérifier l'efficacité du domaine audité, c'est-à-dire son aptitude à atteindre les objectifs.
4. Identifier des pistes d'amélioration et des recommandations pour conduire l'entreprise vers le progrès.
5. Conforter les bonnes pratiques observées pour encourager les équipes et capitaliser ces pratiques dans l'entreprise.

Il est important de déterminer au préalable le périmètre du domaine audité : un service, un processus de la cartographie des processus, l'ensemble du SMR...

4/ Les grilles d'audit servent de support à l'auditeur interne lorsqu'il interviewe l'audité. L'auditeur retranscrit les faits donnés par l'audité et détermine ainsi la conformité au non avec l'exigence contrôlée.

5/ L'audit peut se dérouler en 3 phases : une réunion d'ouverture avec la direction et le responsable SMR, la phase d'interviews avec les audités programmés, une réunion de clôture pour transmettre les premiers éléments de l'audit qui seront complétés par le rapport d'audit.

6/ Dans un délai de 2 semaines suivant l'audit, l'auditeur interne rédige le rapport d'audit, mentionne les éléments positifs, les axes d'amélioration en vue de déployer un plan d'actions. Le rapport d'audit figure dans les données d'entrées des revues de direction. Le rapport est transmis au Directeur et au responsable SMR.

7/ Suite à l'audit, des actions correctives ou préventives pour éviter le renouvellement ou la continuation des situations non conformes sont mises en place. Les actions correctives décidées sont enregistrées dans un tableau et suivies jusqu'au constat de l'efficacité de l'action mise en œuvre.

EXTRAIT NORME ISO 20121

9.3 Audit interne
L'organisation doit réaliser des audits internes à des intervalles planifiés afin de recueillir des informations permettant de déterminer si le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle
a) est conforme aux propres exigences de l'organisation concernant le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, et aux exigences de la présente Norme internationale.
b) est efficacement mis en œuvre et tenu à jour, et
c) applique efficacement la politique de développement durable et permet d'atteindre les objectifs et les cibles de développement durable.
L'organisation doit planifier, établir, mettre en œuvre et tenir à jour un ou plusieurs programmes d'audit, couvrant notamment la fréquence, les méthodes, les responsabilités, les exigences de planification et l'élaboration des rapports. Le ou les programmes d'audit doivent tenir compte de l'importance des processus concernés et des résultats des audits précédents, définir les critères d'audit et le périmètre de chaque audit, sélectionner des auditeurs et réaliser des audits pour assurer l'objectivité et l'impartialité du processus d'audit, s'assurer qu'il est rendu compte des résultats des

audits à la direction concernée, et conserver des informations documentées comme preuves de la mise en œuvre du programme d'audit et des résultats d'audit.

6. Enregistrements

- **ENR10.1 Liste des auditeurs internes**
- **ENR10.2 Programme d'audit interne**
- **ENR10.3 Checklist/grille d'audit interne**
- **ENR10.4 Rapport d'audit interne**

Les enregistrements ci-dessus sont conservés dans le répertoire SMR, sous la responsabilité du responsable du SMR.