
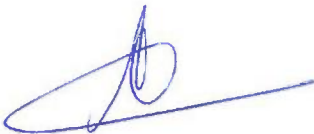




Manuel de Système de Management Responsable (SMR)

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

(Version 2012)

RÉDACTEUR	APPROBATEUR
Nom: Nicolas DENOYELLE	Nom: Christelle TAILLARDAT
Fonction: Responsable ingénierie et responsable SMR	Fonction: Directeur
Date: 02/12/2020	Date: 02/12/2020
Signature: 	Signature: 



MISSIONS ET VALEURS

Le Comité Départemental 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 du CDT. 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 du Comité Départemental du Tourisme de l'Aube.

ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT 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 soutenir l'offre locale, respectueuse de l'environnement.**

Enjeu social : **Renforcer le lien humain avec le territoire dans l'accompagnement et les projets innovants**

Enjeu économique : **Faire plus ensemble et transférer les projets au privé dès maturité**

Ces enjeux stratégiques ont pour but de développer et d'entretenir au sein du Comité départemental 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

Le Comité Départemental 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 autres 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
- Être 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 02/12/2020

La Direction

Table des matières

<u>1/ INTRODUCTION</u>	6
<u>1.1 Présentation du CDT Aube</u>	6
<u>1.2 Engagement de la Direction générale</u>	6
<u>1.3 Politique de développement durable</u>	7
<u>2/ CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS</u>	8
<u>3/ ORGANIGRAMME</u>	9
<u>4/ LES APPORTS DU SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE (SMR)</u>	10
<u>5/ GESTION DES DOCUMENTS ET DES ENREGISTREMENTS</u>	11
<u>6/ PROCESSUS DE PILOTAGE – CONTROLE</u>	12
<u>6.1 Définir une stratégie, une politique, des objectifs</u>	12
<u>6.1.1 Caractéristiques générales de l'activité</u>	12
<u>6.1.2 Politique de développement durable</u>	12
<u>6.1.3 Définition et planification des objectifs</u>	13
<u>6.1.4 Mise à disposition des moyens</u>	13
<u>6.1.5 Revues des exigences légales</u>	13
<u>6.1.6 Communication</u>	13
<u>6.2 Suivi du système de management</u>	14
<u>6.2.1 Caractéristiques générales de l'activité</u>	14
<u>6.2.2 Suivi des non conformités et réclamations</u>	14
<u>6.2.3 Organisation des audits internes</u>	14
<u>6.3 Amélioration du système de management</u>	15
<u>6.3.1 Caractéristiques générales de l'activité</u>	15
<u>6.3.2 Revue de Direction</u>	15
<u>6.3.3 Réunion de gouvernance</u>	16
<u>7/ PROCESSUS METIERS</u>	17
<u>7.1 Améliorer l'offre touristique</u>	17

7.1.1	Caractéristiques générales de l'activité	17
7.1.2	Structuration de l'offre du territoire	17
7.1.3	Animation des filières et labels	17
7.2	Marketing	18
7.2.1	Caractéristiques générales de l'activité	18
7.2.2	Identification et chainage des cibles	18
7.2.3	Mise en œuvre des actions de communication	18
7.2.4	Bilan des actions menées	19
7.3	Commercialisation	19
7.3.1	Caractéristiques générales de l'activité	19
7.3.2	Réception et qualification des demandes	19
7.3.3	Traitement des demandes	20
7.3.4	Suivi qualité et bilan des demandes	20
8/	PROCESSUS DE SOUTIENS – SUPPORTS	21
8.1	Gestion des ressources documentaires	21
8.1.1	Caractéristiques générales de l'activité	21
8.1.2	Méthodologie	21
8.2	Gestion des ressources humaines	21
8.2.1	Caractéristiques générales de l'activité	21
8.2.2	Management des compétences	22
8.2.3	Entretien et développement des compétences	22
8.2.4	Sensibilisation aux exigences du Système de Management Responsable	22
8.2.5	Délégués du personnel	22
8.3	Gestion des achats	23
8.3.1	Caractéristiques générales de l'activité	23
8.3.2	Définition des besoins et sélection des fournisseurs	23

8.3.3	Vérification des produits reçus	23
8.3.4	Evaluation des prestataires	24
8.4	Système d'information/outils	24
8.1.1	Caractéristiques générales de l'activité	24
8.1.2	Méthodologie	24
ANNEXE		25

1/ INTRODUCTION

Le présent Manuel vise à expliquer comment le Système de Management Responsable (SMR) du Comité Départemental du Tourisme de l'Aube (CDT 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 du CDT Aube

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

Aube en Champagne Tourisme & Congrès 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

Le Comité Départemental 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 du Comité Départemental 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 soutenir une offre locale, respectueuse de l'environnement.

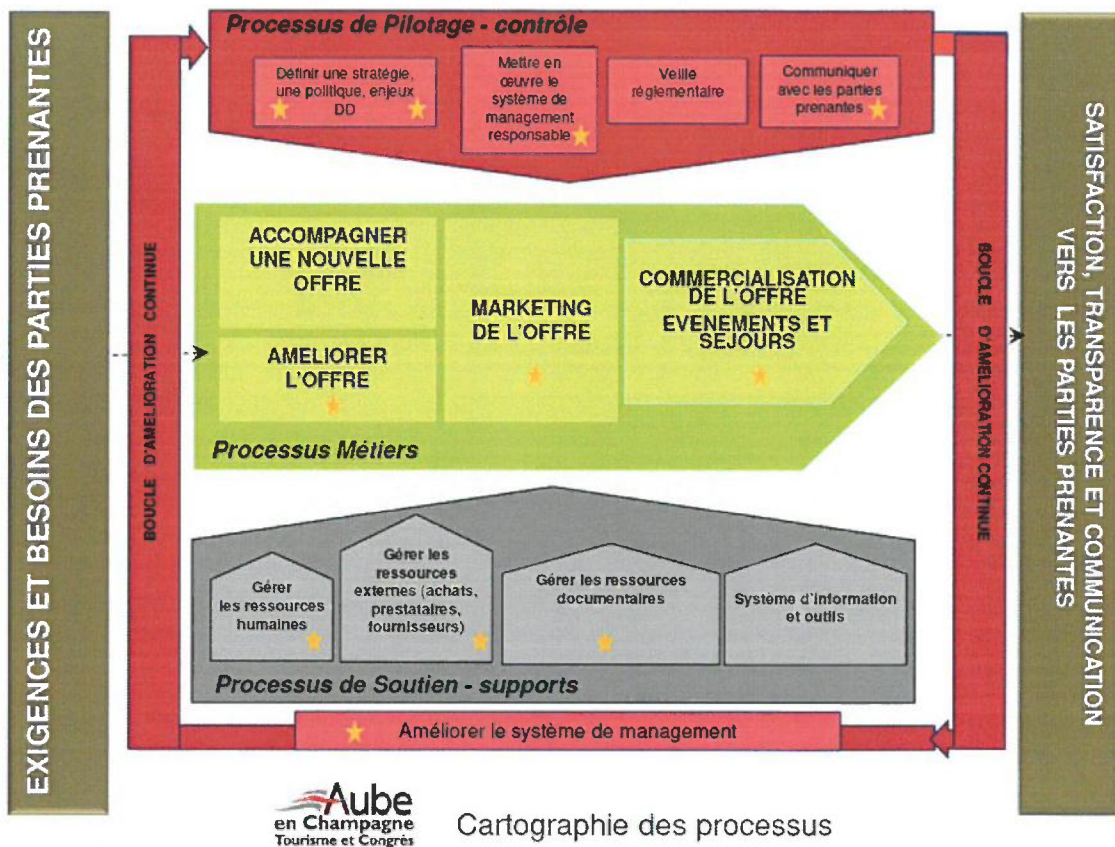
ENJEU SOCIAL : Renforcer le lien humain avec le territoire dans l'accompagnement et les projets innovants

ENJEU ÉCONOMIQUE : Faire plus ensemble et transférer les projets au privé dès maturité

Ces enjeux stratégiques ont pour but de développer et d'entretenir au sein du Comité départemental 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 du CDT Aube est représenté par la cartographie ci-dessous.*



Chaque étoile sur la cartographie représente une procédure.