





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: 



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 Revue 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 Management 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

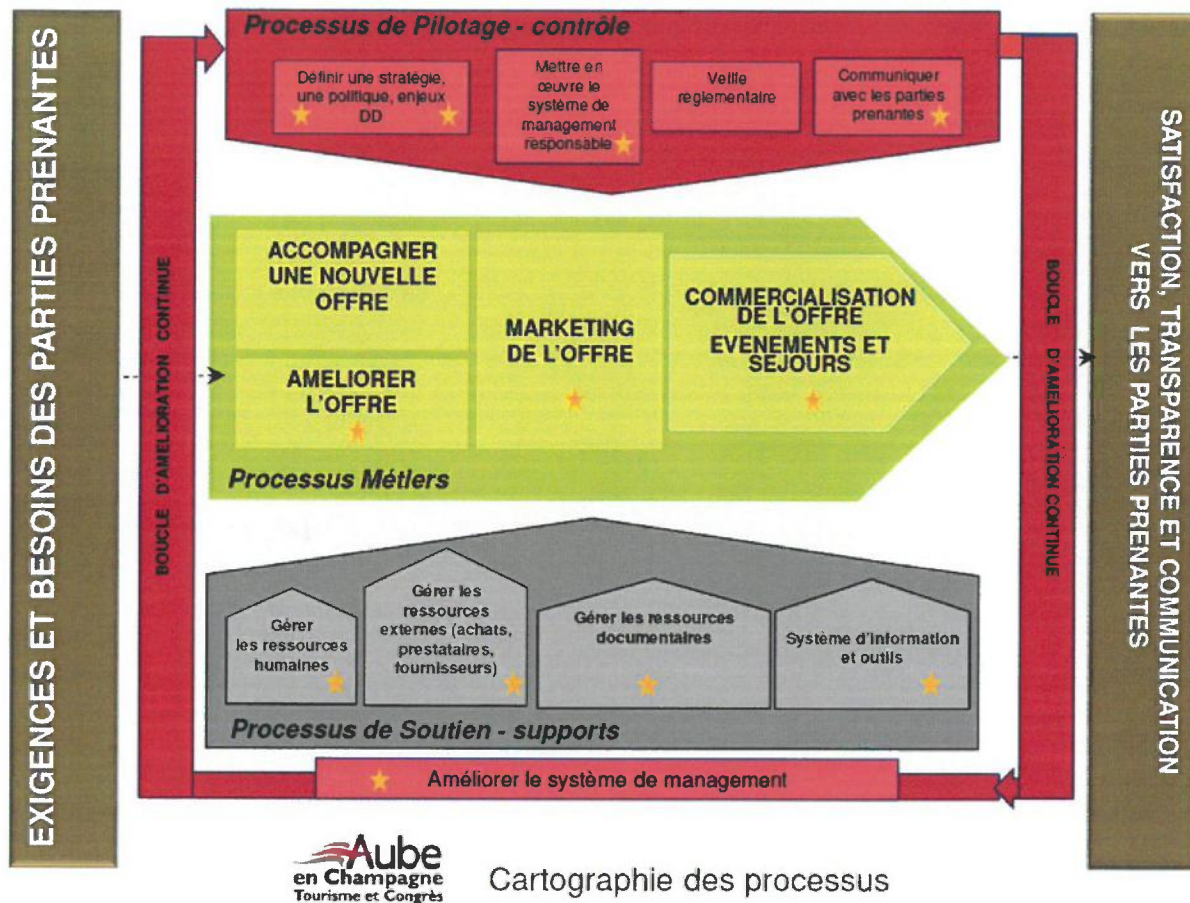
ENJEU ECONOMIQUE : Faire plus ensemble et s'appuyer sur les privés pour commercialiser

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.



Chaque étoile sur la cartographie représente une procédure.