



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: 08/10/2024	Date: 08/10/2024
Signature: 	Signature: 

Table des matières

1/ INTRODUCTION.....	5
1.1 Présentation d’Aube en Champagne Attractivité	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).....	10
5/ GESTION DES DOCUMENTS ET DES ENREGISTREMENTS.....	11
6/ PROCESSUS DE PILOTAGE – CONTROLE.....	12
6.1 Définir une stratégie, une politique, des objectifs	12
6.1.1 Caractéristiques générales de l’activité	12
6.1.2 Politique de développement durable.....	12
6.1.3 Définition et planification des objectifs	13
6.1.4 Mise à disposition des moyens.....	13
6.1.5 Revue des exigences légales	13
6.1.6 Communication	13
6.2 Suivi du système de management.....	14
6.2.1 Caractéristiques générales de l’activité	14
6.2.2 Suivi des non conformités et réclamations	14
6.2.3 Organisation des audits internes.....	14
6.3 Amélioration du système de management	15
6.3.1 Caractéristiques générales de l’activité	15
6.3.2 Revue de Direction	15
6.3.3 Réunion de gouvernance.....	16
7/ PROCESSUS METIERS	17
7.1 Tourisme et congrès.....	Erreur ! Signet non défini.
7.1.1 Caractéristiques générales de l’activité	17

7.1.2	Prospection.....	17
7.1.3	Réception et qualification des demandes.....	18
7.1.4	Traitement des demandes.....	18
7.1.5	Suivi qualité et bilan des demandes.....	18
7.2	Hospitalité.....	18
7.2.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	18
7.2.2	Prospection.....	19
7.2.3	Réception et qualification des demandes.....	19
7.2.4	Traitement des demandes.....	19
7.2.5	Suivi qualité et bilan des demandes.....	19
8/	PROCESSUS DE SOUTIENS – SUPPORTS	20
8.1	Gestion des ressources documentaires et données numériques	20
8.1.1	Caractéristiques générales de l'activité	20
8.1.2	Méthodologie	Erreur ! Signet non défini.
8.2	Gestion des ressources humaines	21
8.2.1	Caractéristiques générales de l'activité	21
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.....	22
8.2.5	Délégués du personnel.....	22
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	23
8.3.3	Vérification des produits reçus.....	23
8.3.4	Evaluation des prestataires	23
8.4	Centre d'expertise de l'offre, DD, STLab.....	24
8.4.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	24

8.4.2	Structuration de l'offre du territoire.....	24
8.4.3	Animation des filières et labels.....	24
8.5	Marketing.....	25
8.5.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	25
8.5.2	Identification des cibles.....	25
8.5.3	Mise en œuvre des actions de communication.....	25
8.5.4	Bilan des actions menées.....	25
ANNEXE :		26

1/ INTRODUCTION

Le présent Manuel vise à expliquer comment le Système de Management Responsable (SMR) d'Aube en Champagne Attractivité (ACA) 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 d'Aube en Champagne Attractivité*

Association loi 1901 à but non lucratif, Aube en Champagne Attractivité (initialement CDT puis ADT de l'Aube) a été créée en 1968 à l'initiative du Conseil Général de l'Aube.

Aujourd'hui, Aube en Champagne Attractivité a pour missions essentielles :

- de mettre en œuvre la politique touristique du département en mettant en réseau l'ensemble des acteurs du tourisme de loisirs et d'affaires : élus, particuliers, associations, professionnels.
- d'accompagner les porteurs de projets, de recenser et de qualifier l'offre du tourisme de loisirs et d'affaires (labellisation, certification, démarche qualité...).
- De synthétiser les données statistiques économiques, sociales, de fréquentation et de notoriété de la destination
- De promouvoir la destination et ses portes d'entrées en France et à l'étranger, en coopération avec l'Agence Régionale du Tourisme, à travers des relations presse, des présences sur des événements, du marketing numérique.
- De construire l'offre commerciale et d'en faire la promotion auprès d'intermédiaires professionnels (TO) et d'organiseurs de congrès, avant de suivre puis de mesurer la satisfaction dans une optique d'amélioration continue

1.2 *Engagement de la Direction générale*

Aube en Champagne Attractivité 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 :

- Faire connaître une destination engagée
- Promouvoir nos offres durables
- Promouvoir et encourager le bien-vivre dans l'Aube
- Accompagner durablement nos prestataires
- Accueillir les groupes dans le process ISO 20121 et les sensibiliser au développement durable
- Se tenir informé et alerter sur le respect des exigences légales
- Prendre connaissance du bien-être de chacune de nos parties prenantes au moins une fois par an

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).

Une [charte d'engagement durable](#) a été rédigée, à destination de l'ensemble de nos parties prenantes.

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 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.

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 d'Aube en Champagne Attractivité: ingénierie, marketing et commercialisation du tourisme, des congrès et de l'hospitalité.

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

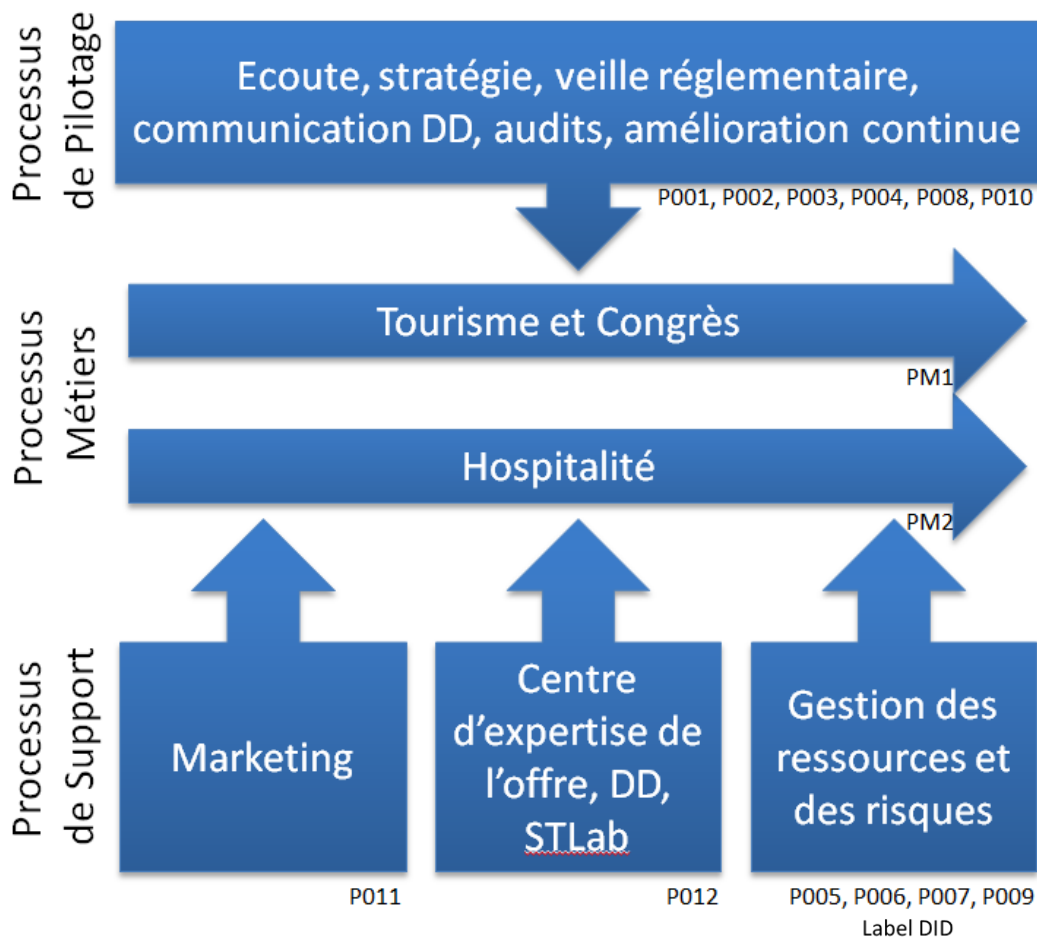
- Anticiper les changements réglementaires et les comportements sociaux du fait des contraintes environnementales du tourisme, des congrès et de l'hospitalité
- Répondre au besoin des touristes, des congressistes et des nouveaux arrivants en accompagnant les nouvelles offres, l'animation et l'aménagement du territoire vers un tourisme plus durable.
- Unifier et partager l'image de la destination, développer l'attractivité du territoire et faire valoir l'engagement durable d'Aube en Champagne Attractivité.

Ces enjeux stratégiques ont pour but de développer et d'entretenir au sein d'Aube en Champagne Attractivité 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 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'ACA est représenté par la cartographie ci-dessous.



Zoom sur la labellisation Destination Innovante durable

Label Destination Innovante Durable



Le label engage les destinations et les lieux d'accueil en faveur du développement durable, le but étant que les visiteurs profitent d'une offre responsable du début à la fin de leur séjour.

L'Aube en Champagne Attractivité, labellisée Destination Innovante Durable, s'engage à mettre en œuvre les enjeux et mesures spécifiques suivants :

1. Déployer une gouvernance ouverte et transparente

- 1.1 : Inclure des parties prenantes locales dans la gouvernance de la destination
- 1.3 : Evaluer et communiquer sur la maturité de la destination vis-à-vis des 8 enjeux et les actions retenues

2. Renforcer la mobilité durable pour s'inscrire dans la trajectoire neutralité carbone à 2050

- 2.4 : Encourager le tourisme de proximité
- 2.6 : Encourager les visiteurs à compenser leur impact carbone transport

3. Favoriser la consommation responsable et lutter contre le gaspillage

- 3.12 : Viser la sobriété énergétique via la formalisation d'une stratégie de sobriété numérique

4. Faire du tourisme un moteur de l'inclusion

- 4.13 : Favoriser l'inclusion des personnes en difficulté d'accès à l'emploi vers les métiers liés à l'événementiel et au tourisme

5. Valoriser l'économie et protéger le patrimoine de la destination

- 5.18 : Attirer, participer, produire des événements en lien avec les filières d'excellence du territoire

6. Mobiliser les ressources pour favoriser l'innovation durable dans le secteur touristique

- 6.19 : Déployer des outils pour qualifier et quantifier les visiteurs

7. Impliquer les touristes, les professionnels et les organisateurs d'événements dans la dynamique durable

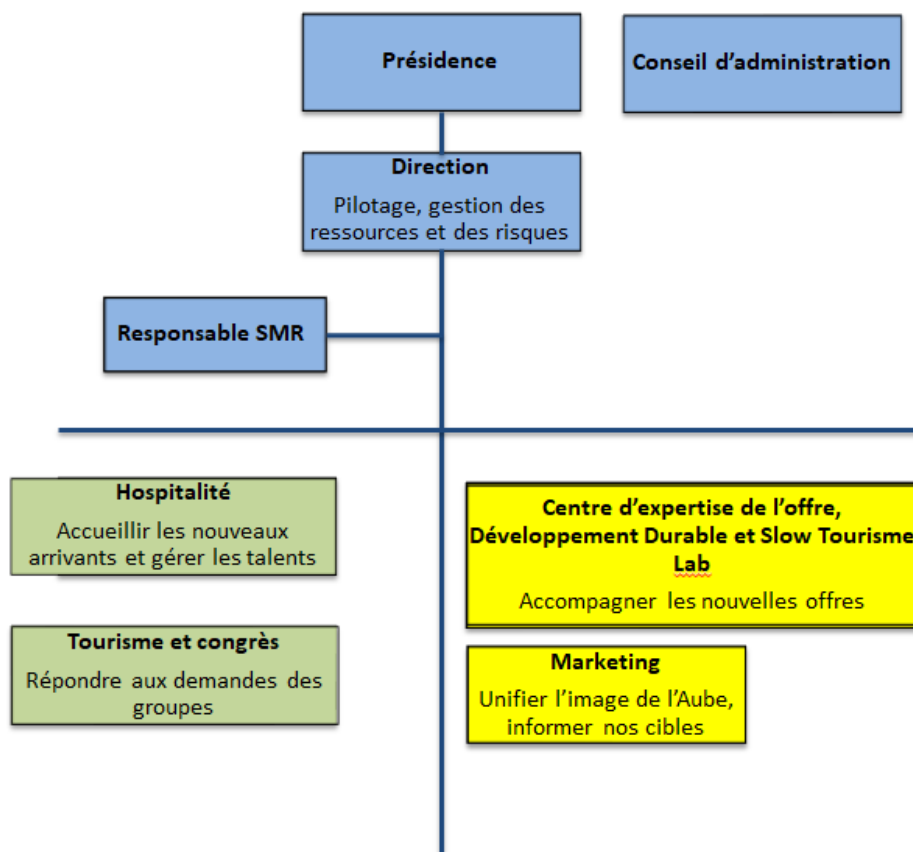
- 7.24 : Valoriser les initiatives exemplaires de la chaîne d'accueil et sensibiliser et impliquer les touristes dans la démarche éco responsable
- 7.25 : Multiplier les échanges pour créer de la richesse entre les publics éphémères et les résidents :
 - b. Mettre en place un réseau de greeters et le promouvoir
 - c. Organiser des événements populaires mêlant les visiteurs éphémères et les habitants de la destination

8. Apporter une attention spécifique à la sécurité des publics

- 8.26. b : Informer et sensibiliser les publics sur les principaux dispositifs de sécurité et sûreté en place dans l'espace public et autres mesures plus spécifiques et/ou ponctuelles renforçant la sécurité sur la destination, en y incluant les principaux Établissements Recevant du Public.

3/ ORGANIGRAMME

Organigramme processus ISO 20121 Aube en Champagne Attractivité



Jaune = Process support ; Vert = Process métier ; Bleu = Process pilotage, gestion des risques et des ressources

Le périmètre choisi est l'ensemble des activités régaliennes, produits et services de l'ACA 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'ACA 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

Aube en Champagne Attractivité 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'ACA 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'ACA fait une veille active sur le slow Tourisme et le tourisme rural en général. Elle crée les conditions techniques et accompagne avec ses ressources toutes les start-ups dans le Slow Tourisme qui vendent le territoire.

Zoom sur l'Hospitalité résidentielle*

Forte de son expérience dans la connaissance des atouts du territoire et dans la mise en réseau de l'ensemble des acteurs, Aube en Champagne Attractivité a développé en 2023 une nouvelle fonction d'attractivité et d'accueil des nouveaux résidents.

Une action forte est menée auprès des entreprises pour soutenir leurs recrutements et auprès des nouveaux arrivants pour installer les familles et créer un tissu social qui plante durablement les foyers.

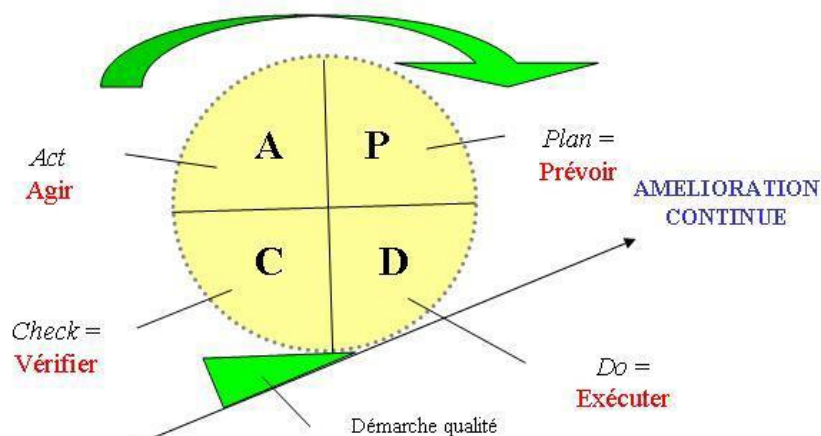
Ces actions de promotion et d'accompagnement sont menées en proche collaboration avec les acteurs de l'attractivité économique et le pôle social et santé du département.

*On entend par hospitalité résidentielle, la politique d'attractivité, d'accueil et d'installation durable des nouvelles personnes ou familles arrivant pour raison professionnelle dans le département.

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'ACA peuvent, à tout moment, émettre une proposition d'amélioration et la faire parvenir au Responsable SMR (tableau des ACAP).

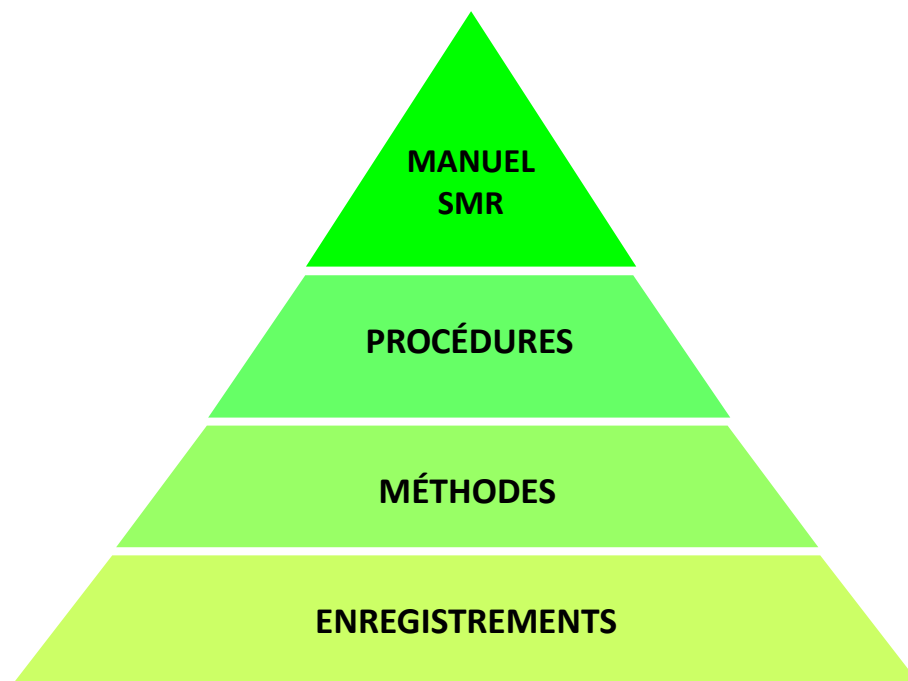
Cependant, la production est stimulée par l'organisation récurrente de rendez-vous réguliers d'échanges : réunions d'équipe et de gouvernance notamment. Lors de ces animations, les collaborateurs sont invités à partager sur l'actualité de leur service, sur leurs préoccupations et propositions d'amélioration.

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.

Un nouvel indicateur RH « HI – Happiness In » permet de mesurer au minimum une fois par an le bien-être des collaborateurs.

5/ GESTION DES DOCUMENTS ET DES ENREGISTREMENTS

La documentation liée au SMR de l'ACA 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'ACA. Les archives sont conservées dans les locaux de l'ACA.

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'ACA 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'ACA

c/ Contenu :

Cette activité comprend les tâches :

- D'identification et d'écoutes des parties prenantes,
- De définition de la politique responsable de l'ACA,
- 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'ACA se tient informé des attentes globales des parties prenantes (**P-001**), à travers les moyens suivants :

- Relations régulières avec le Président de l'ACA et le Conseil d'Administration,
- Relations régulières avec les Offices de Tourisme du département,
- Réseau de prestataires,
- HO – Happiness out : questionnaire de satisfaction annuel d'évaluation de la satisfaction des partenaires
- 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'ACA a orienté sa politique responsable (**P-002**) sur 3 enjeux majeurs de développement durable:

- Anticiper les changements réglementaires et les comportements sociaux du fait des contraintes environnementales du tourisme, des congrès et de l'hospitalité

- Répondre au besoin des touristes, des congressistes et des nouveaux arrivants en accompagnant les nouvelles offres, l'animation et l'aménagement du territoire vers un tourisme plus durable.
- Unifier et partager l'image de la destination, développer l'attractivité du territoire et faire valoir l'engagement durable d'Aube en Champagne Attractivité.

Cette politique est communiquée à l'ensemble du personnel et affichée à l'accueil de l'ACA (**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 sont 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) lors de réunions régulières. 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'ACA. 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'ACA.

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'ACA 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'ACA. Les explications sont relayées auprès du Directeur de l'ACA.

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 :

Le Responsable SMR programme des audits internes sur chaque processus en accord avec le Directeur de l'ACA.

Préparation :

Le planning d'audit (**ENR10.2**) est préparé en collaboration entre le Responsable SMR et le Directeur de l'ACA.

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'ACA 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 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'ACA (**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'ACA. 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 *Tourisme et congrès*

7.1.1 **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.
- Prospector 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 « Tourisme et congrès ».

c/ Contenu :

Cette activité, couverte par la **P-métier1**, 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 : Responsable du pôle « Tourisme et congrès», 3 chargés de mission.

7.1.2 **Prospection**

La prospection est sous la responsabilité des chargés de mission. Ils mènent des actions dédiées en s'appuyant sur les réseaux professionnels de l'ACA. Ils 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.*

7.1.3 **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**).

7.1.4 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.

7.1.5 Suivi qualité et bilan des demandes

A l'issue d'un événement ou d'une prestation, l'ACA 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, les demandes et leurs résultats sont présentés aux parties prenantes et décrites dans le Rapport d'activité de l'ACA **(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)**.

7.2 Hospitalité

7.2.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :

- Définir l'organisation du processus d'accompagnement à l'installation et de gestion des talents et carrières des nouveaux arrivants dans l'Aube
- Accompagner et suivre les nouveaux arrivants et les partenaires
- Prospecter les prestataires pour mettre en place des collaborations

b/ Responsabilité :

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

c/ Contenu :

Cette activité, couverte par la P-métier2, 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 : Responsable du pôle « Hospitalité », 1 chargé de marketing, 1 chargé de la gestion des talents.

7.2.2 Prospection

La prospection est sous la responsabilité du responsable du pôle. Il mène des actions dédiées en s'appuyant sur les réseaux professionnels de l'ACA et en collaboration avec le Pôle des Solidarités du Conseil départemental. Il s'appuie sur la méthode de prospection (ISO/PM/ENR2.2) et enregistre les résultats des actions dans le tableau des actions (PM/2.4).

7.2.3 Réception et qualification des demandes

La réception et la qualification des demandes sont sous la responsabilité du responsable du pôle. Les demandes arrivent sur le Backoffice Osez l'Aube. Le responsable enregistre les demandes dans un tableau de suivi du projet (ISO/PM/ENR2.3) ou tableau de suivi gestion de talents (ISO/PM/ENR2.6).

7.2.4 Traitement des demandes

Le traitement des demandes s'effectue selon la méthode de traitement des demandes (ISO/PM/ENR2.7). A l'issue du traitement de la demande, les accompagnés sont mis en relation avec les prestataires via le Backoffice Osez l'Aube.

7.2.5 Suivi qualité et bilan des demandes

A l'issue d'un événement ou d'une prestation, l'ACA analyse la satisfaction client par l'envoi d'un questionnaire de satisfaction (ISO/PM/ENR2.8). Les résultats de ces questionnaires sont analysés.

Annuellement, lors de l'assemblée générale, les demandes et leurs résultats sont présentés aux parties prenantes et décrites dans le Rapport d'activité de l'ACA (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 et données numériques

8.1.1 Caractéristiques générales de l'activité

a/ Finalité :

Assurer la disponibilité et la visibilité à jour des informations touristiques et liées à l'hospitalité et des activités de l'ACA sur l'ensemble du département. Partager et diffuser en Opendata sous licence libre cette donnée auprès de partenaires touristiques locaux, presse, acteurs universitaires ou simple citoyen dans le respect des obligations légales de La loi pour une République numérique.

b/ Responsabilité :

Cette activité est placée sous la responsabilité de l'ensemble du personnel de l'ACA (mise à jour Système d'Information Touristique (SIT) en lien avec les Offices de Tourisme du territoire) et pilotée par le délégué à la protection des données (DPO).

c/ Contenu :

Cette activité comprend les tâches de collecte, de mise à jour, classement des données et des documents, ainsi que la diffusion en OpenData dans la plateforme nationale Datatourisme, ainsi que le tri, l'archivage ou la destruction des documents et données périmés.

d/ Ressources :

Cette activité fait appel aux ressources suivantes : collaborateurs de l'ACA, sites web et sites mobiles, réseaux sociaux et système d'information touristique commun (SIT) ainsi que Datatourisme.

e/ Indicateur de performance

Moins de 3 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 tâches et des missions de chaque collaborateur de l'ACA 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**).

Les données touristiques sont collectées et mise à jour quotidiennement par les Offices du Tourisme de l'Aube ayant une compétence sur leur territoire dans un logiciel commun (SIT). Ces données sont structurées par une norme nationale Tourinfrance qui permet d'établir des informations en conformité avec la typologie des socioprofessionnels. Des campagnes de mises à jour sont opérées par les partenaires pour actualiser l'information touristique et événementielle. Par le biais de l'ACA, ces données sont envoyées de façon structurée dans l'outil national de production et diffusion de

l'Open Data (Datatourisme) permettant une réutilisation sur des outils tiers de promotion et observation du tourisme français. Pour nos propres usages, ces données sont diffusées sur nos sites web et applications de territoire permettant la découverte touristique.

Zoom sur la sobriété numérique

Grâce à la dynamique du label Destination Innovante Durable, la direction s'engage à transformer l'usage actuel du numérique au sein d'Aube en Champagne Attractivité pour le convertir au Numérique Responsable. Ainsi, Aube en Champagne Attractivité s'engage à mettre en œuvre et à respecter plusieurs engagements listés dans sa « [Charte d'Engagement de la Direction pour un Numérique Responsable](#) ».

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'ACA et aux exigences réglementaires.

b/ Responsabilité :

Cette activité est placée sous la responsabilité de la Direction et administrée par l'Office manager.

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 (0.87% en 2023)
- HI (Happiness in) : prendre connaissance du bien-être des collaborateurs au moins 1 fois par an via un questionnaire de satisfaction - 3.75/5

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 «Revue 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 Management 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'ACA (**ENR2.1**)
- Lors de la prise de fonction, à l'occasion d'une présentation détaillée du poste et des processus métier, ainsi que dans le livret d'accueil,
- 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 ou CHO (Chief Happiness Officer) 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 la Direction 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, ...),
- Rédigent le cahier des charges
- Transmettent au Directeur la demande pour validation et signature,
- Communiquent la commande au fournisseur ou prestataires sélectionnés selon la méthode achats ISO/ENR6.3.

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 achats ISO/ENR6.3.

8.3.4 Evaluation des prestataires

L'évaluation des prestataires récapitule :

- La liste des prestataires connus pour l'ACA,
- 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 Centre d'expertise de l'offre, DD, STLab

8.4.1 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 et les start-ups du Slow Tourism Lab.

b/ Responsabilité :

Cette activité est placée sous la responsabilité du Responsable du pôle « Offre » et du Responsable du STL, qui décident 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 **P012**, fait appel aux ressources suivantes : Responsable du pôle « Offre », responsable du Slow Tourisme Lab, 1 chargé de mission filières et labels, 1 alternant dédié à l'affichage environnemental.

8.4.2 Structuration de l'offre du territoire

L'ACA 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 « Offre ». En concertation avec le Directeur de l'ACA, des priorités de développement sont fixées annuellement.

A partir de ces priorités, le Responsable du pôle « Offre » et son équipe œuvrent pour l'amélioration de l'offre départementale en (**P012**) :

- Accompagnant les investisseurs
- 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**).

8.4.3 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'ACA.

L'objectif est d'améliorer l'offre existante et la connaissance de l'offre du territoire, via:

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

8.5 Marketing

8.5.1 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-011**, est placée sous la responsabilité du Responsable du pôle « Marketing ».

c/ Contenu :

Cette activité comprend les tâches :

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

d/ Ressources :

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

8.5.2 Identification des cibles

L'identification des cibles (**ISO/ENR011-1 Positionnement et cibles**) est sous la responsabilité du responsable Marketing en concertation avec le Directeur de l'ACA 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.

8.5.3 Mise en œuvre des actions de communication

Les actions de communication sont planifiées ; afin de pouvoir suivre leur déploiement tout au long de l'année, un plan de communication centralise l'ensemble du suivi des actions et indicateurs (**ISO/ENR011-2 - Plan de communication**).

8.5.4 Bilan des actions menées

A tout moment de l'année, le responsable du pôle Marketing peut mesurer le déploiement de ses actions et faire le bilan de celles passées.

Les résultats des actions sont consignés et analysés via le plan de communication (**ISO/ENR011-2 - Plan de communication**).

Annuellement, lors de l'assemblée générale de L'ACA les actions et leurs résultats sont présentés aux parties prenantes et décrites dans le Rapport d'activité de l'ACA (**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**).

ANNEXE :

Liste des documents du SMR.

Cadre	Intitulé	Référence	Version-MAJ
PROCEDURES			
ISO20121 (4.2 et 4.3)	Parties prenantes identification & écoute	P-001	5-05.09.2024
ISO20121 (4.5, 5.2 et 6.2)	Identification des enjeux développement durable	P-002	5-05.09.2024
ISO20121 (6.1.3)	Identification des exigences légales et autres exigences	P-003	5-05.09.2024
ISO20121 (7.4)	Politique de communication DD	P-004	6-04.09.2024
ISO20121 (7.5)	Gestion documentaire et enregistrements	P-005	5-04.09.2024
ISO20121 (8.3)	Achats responsables	P-006	6-04.09.2024
ISO20121 (9.1, 9.2, 9.3 et 9.4)	Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir	P-007	6-04.09.2024
ISO20121 (10.1 et 10.2)	Traitement des non-conformités, actions correctives et préventives	P-008	5-04.09.2024
ISO20121 (7.1, 7.2 et 7.3)	Gestion des ressources humaines	P-009	6-04.09.2024
ISO20121 (9.3)	Audit interne	P-010	5-04.09.2024
Support	Centre d'expertise de l'offre, DD, STLab	P-012	5-23.08.2024
Support	Marketing	P-011	7-22.08.2024
Métier	Tourisme et congrès	P-métier-1	7-22.08.2024
Métier	Hospitalité	P-métier-2	1-23.08.2024