



Manuel de Système de Management Responsable (SMR)

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

(Version 2012)

<b>RÉDACTEUR</b>	<b>APPROBATEUR</b>
Nom: Pierre-Edouard BUISSON	Nom: Christelle TAILLARDAT
Fonction: Agent de développement filières et labels et responsable SMR	Fonction: Directeur
Date: 06/03/2015	Date: 06/03/2015
Signature: 	Signature: 



## POLITIQUE RESPONSABLE

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.

Elle assimile l'intégrité, l'inclusion, la vigilance et la transparence qui définissent les principes du développement durable sur le management responsable appliquée à notre activité touristique.

Notre politique responsable porte sur l'ensemble des activités du Comité Départemental 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 une offre innovante et respectueuse de l'environnement**

ENJEU SOCIAL : **Fédérer les acteurs du tourisme autour d'une vision commune**

ENJEU ECONOMIQUE : **Améliorer l'offre existante et promouvoir la destination, les thématiques et les événements**

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 a pour mission d'initier et de soutenir le développement et la promotion d'une économie touristique durable sur son territoire.

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 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 conformer l'ensemble de notre activité touristique aux exigences de la norme ISO 20121 (management responsable de l'activité événementielle).

A ..... *T. Royes* ....., le ..... *17/01/2016* .....

La Direction .....  .....



## Table des matières

1/ INTRODUCTION .....	6
1.1 Présentation du CDT Aube .....	6
1.2 Engagement de la Direction générale .....	6
1.3 Politique de développement durable.....	7
2/ CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS.....	8
3/ ORGANIGRAMME.....	9
4/ LES APPORTS DU SYSTEME DE MANAGEMENT RESPONSABLE (SMR).....	10
5/ GESTION DES DOCUMENTS ET DES ENREGISTREMENTS .....	11
7/ PROCESSUS DE PILOTAGE – CONTROLE.....	12
7.1 Définir une stratégie, une politique, des objectifs .....	12
7.1.1 Caractéristiques générales de l'activité.....	12
7.1.2 Politique de développement durable.....	12
7.1.3 Définition et planification des objectifs.....	13
7.1.4 Mise à disposition des moyens.....	13
7.1.5 Revues des exigences légales .....	13
7.1.6 Communication .....	13
7.2 Suivi du système de management.....	14
7.2.1 Caractéristiques générales de l'activité.....	14
7.2.2 Suivi des non conformités et réclamations .....	14
7.2.3 Organisation des audits internes.....	14
7.3 Amélioration du système de management .....	15
7.3.1 Caractéristiques générales de l'activité.....	15
7.3.2 Revue de Direction .....	15
8/ PROCESSUS METIERS .....	17
8.1 Améliorer l'offre touristique .....	17
8.1.1 Caractéristiques générales de l'activité.....	17

8.1.2	Structuration de l'offre du territoire .....	17
8.1.3	Animation des filières et labels .....	17
8.2	Marketing .....	18
8.2.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	18
8.2.2	Identification et chainage des cibles .....	18
8.2.3	Mise en œuvre des actions de communication.....	18
8.2.4	Bilan des actions menées .....	19
8.3	Commercialisation.....	19
8.3.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	19
8.3.2	Réception et qualification des demandes .....	19
8.3.3	Traitement des demandes.....	19
8.3.4	Suivi qualité et bilan des demandes .....	20
8.4	Informé le touriste durant son séjour.....	20
8.4.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	20
8.4.2	Réception et qualification des demandes d'information .....	20
8.4.3	Mise à jour des systèmes d'informations (numériques et éditoriaux) .....	21
8.4.4	Suivre les statistiques .....	21
9/	PROCESSUS DE SOUTIENS – SUPPORTS .....	22
9.1	Gestion des ressources documentaires.....	22
9.1.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	22
9.1.2	Méthodologie .....	22
9.2	Gestion des ressources humaines .....	22
9.2.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	22
9.2.2	Management des compétences .....	23
9.2.3	Entretien et développement des compétences .....	23
9.2.4	Sensibilisation aux exigences du Système de Management Responsable .....	23
9.3	Gestion des achats.....	23

---

9.3.1	Caractéristiques générales de l'activité.....	23
9.3.2	Définition des besoins et sélection des fournisseurs .....	24
9.3.3	Vérification des produits reçus.....	24
9.3.4	Evaluation des prestataires .....	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 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 le Comité Régional du Tourisme, de participer à des salons, d'organiser des éductours.
- de réaliser de nombreux outils d'informations 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 du Comité Départemental du Tourisme de l'Aube.

**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 une offre innovante et respectueuse de l'environnement**

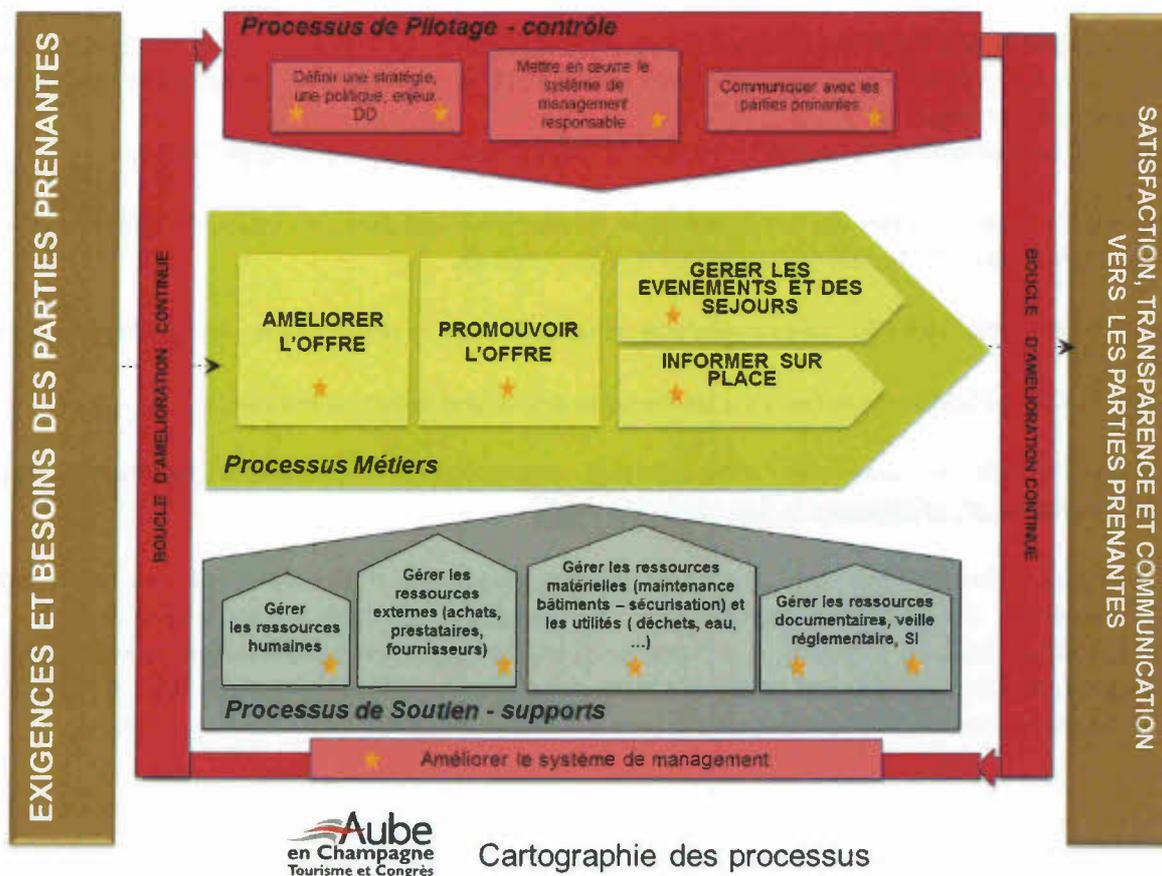
**ENJEU SOCIAL : Fédérer les acteurs du tourisme autour d'une vision commune**

**ENJEU ECONOMIQUE : Améliorer l'offre existante et promouvoir la destination, les thématiques et les événements en privilégiant le lien local et durable**

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.

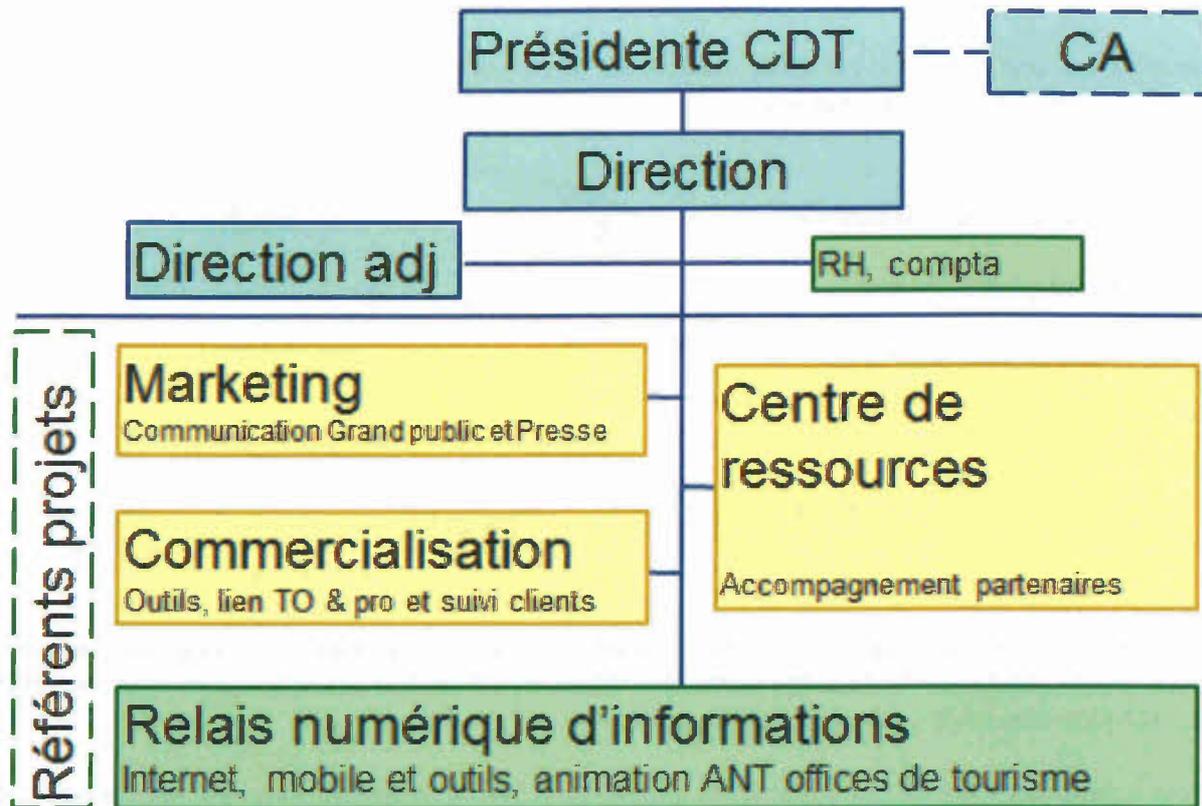
## 2/ CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

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.

### 3/ ORGANIGRAMME



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

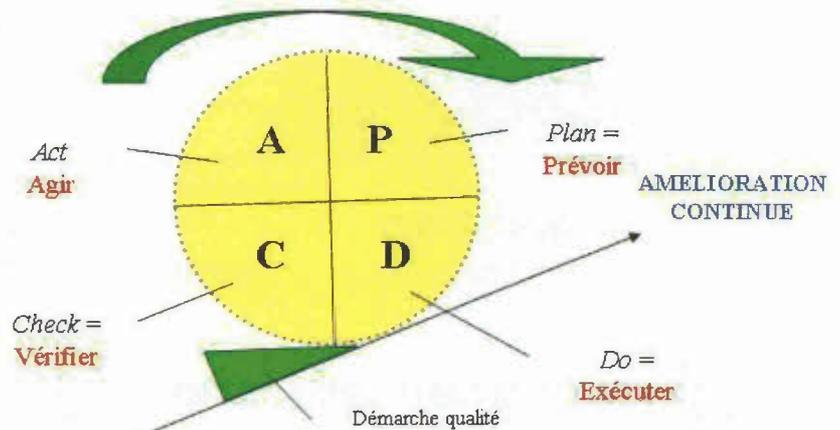
Le responsable SMR doit développer, mettre en œuvre, vérifier et améliorer les processus du système de management responsable, sensibiliser les collaborateurs à cette culture développement durable, animer le SMR du CDT Aube et rendre compte de son fonctionnement. Il rédige le manuel SMR et promeut le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

## 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 7.3.2 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 cafés DD

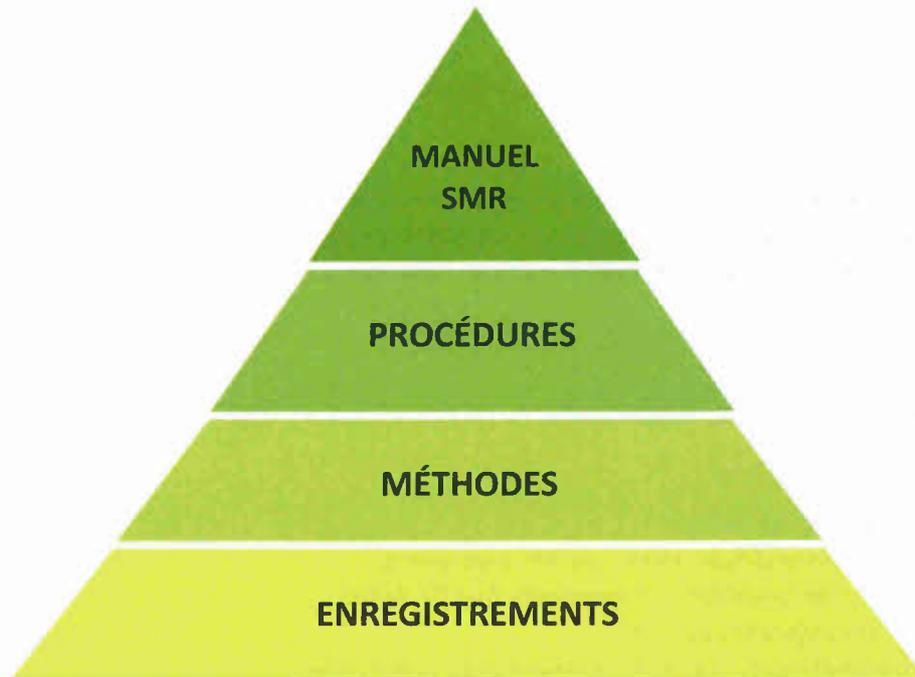
Tous les collaborateurs du CDT Aube peuvent, à tout moment, émettre une proposition d'amélioration et la faire parvenir au Responsable SMR (tableau des ACAP).

Cependant, la production est stimulée par l'organisation fréquente de **Cafés DD**. Lors de ces animations régulières, les collaborateurs sont invités à partager une thématique relative au Développement Durable autour d'un café. Toutes les idées d'amélioration du système sont consignées en proposition d'amélioration.

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

## 5/ GESTION DES DOCUMENTS ET DES ENREGISTREMENTS

La documentation liée au SMR du CDT 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 au CDT Aube. Les archives sont conservées dans des locaux du CDT Aube.

## **7/ PROCESSUS DE PILOTAGE – CONTROLE**

### **7.1 Définir une stratégie, une politique, des objectifs**

#### **7.1.1 Caractéristiques générales de l'activité**

##### **a/ Finalité :**

Définir une stratégie et fixer la politique développement durable du CDT 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 du CDT Aube

##### **c/ Contenu :**

Cette activité comprend les tâches :

- D'identification et d'écoutes des parties prenantes,
- De définition de la politique responsable du CDT 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.

#### **7.1.2 Politique de développement durable**

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

- Relations régulières avec la Présidente du CDT Aube et du 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 du CDT Aube a orienté sa politique responsable (**P-002**) sur 3 enjeux majeurs de développement durable:

- Développer une offre innovante et respectueuse de l'environnement
- Fédérer les acteurs du tourisme autour d'une vision commune
- Améliorer l'offre existante et promouvoir la destination, les thématiques et les événements en privilégiant le lien local et durable

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

### 7.1.3 Définition et planification des objectifs

L'identification des enjeux en matière de développement durable s'est faite lors d'un diagnostic général mené en décembre 2012 (ENR2.3). Tous les 3 ans, l'identification des enjeux sera revalidée 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.

Les enjeux pré-identifiés de cette manière sont débattus en conseil d'administration et présentés pour discussion aux OT (Offices du Tourisme) et CRT (Comité Régional du Tourisme) conformément à la charte OT/CDT (ENR2.4). Par consensus, les priorités en termes d'enjeux et d'actions sont choisies et planifiées (ENR2.1).

### 7.1.4 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). La réponse aux besoins relatifs aux ressources humaines et matérielles est explicitée aux chapitres 10.2.

### 7.1.5 Revues des exigences légales

Le Directeur a la responsabilité d'identifier toutes les exigences légales et autres exigences (P-003), applicables au CDT Aube. A partir d'alertes du réseau national des CDT, 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 7.2. 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 7.3. Amélioration du système de management.

### 7.1.6 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 du CDT 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 du CDT 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.

## **7.2 Suivi du système de management**

### **7.2.1 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 du CDT Aube. Les explications sont relayées auprès de le Directeur du CDT 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.

### **7.2.2 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)**.

### **7.2.3 Organisation des audits internes**

#### **Programmation :**

La Responsable SMR programme des audits internes sur chaque processus en accord avec le Directeur du CDT Aube.

#### **Préparation :**

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

## 7.3 Amélioration du système de management

### 7.3.1 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 du CDT 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.

### 7.3.2 Revue de Direction

Tous les ans ou sur demande de la Direction, une Revue de Direction est organisée entre la Direction, le 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 du CDT 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.

## 8/ PROCESSUS METIERS

### 8.1 Améliorer l'offre touristique

#### 8.1.1 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 « offre » 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 ;
- de gestion de l'accueil physique.

##### d/ Ressources :

Cette activité, couverte par la **P-métier1**, fait appel aux ressources suivantes : Responsable du pôle « offre », 2 agents de développement, 1 chargée d'accueil touristique.

#### 8.1.2 Structuration de l'offre du territoire

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

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

- Démarchant les prestataires concernés,
- Impliquant les parties prenantes (OT, CRT, 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)**.

#### 8.1.3 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 le CDT Aube.

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

- Des réunions annuelles
- Des newsletters

## 8.2 Marketing

### 8.2.1 Caractéristiques générales de l'activité

#### a/ Finalité :

- Promouvoir les attraits touristiques du département de l'Aube
- Positionner le département de l'Aube comme une destination « Affaires »

#### 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 agent de développement et 1 chargée d'accueil touristique (en charge des relations presse).

### 8.2.2 Identification et chainage des cibles

L'identification et le chainage des cibles sont sous la responsabilité des responsables des pôles « Tourisme de Loisirs » et « Tourisme d'Affaires ». En concertation avec le Directeur du CDT Aube et selon l'offre départementale disponible, des priorités de promotion sont fixées annuellement.

Le chainage des cibles consiste à mettre en exergue les attentes des différents pays cibles avec l'offre départementale. Pour cela on utilise les indicateurs de l'hôtellerie et les présentations des différentes clientèles (TA et TL) et pays (**PM/ENR2.1**).

Par exemple, avant de travailler le marché Néerlandais sur la thématique vélo, nous nous assurons de posséder des itinéraires, des hébergements et des loueurs de qualité ainsi que des brochures et un site web traduits en néerlandais.

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.

### 8.2.3 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**).

#### 8.2.4 Bilan des actions menées

A tout moment de l'année, les responsables des pôles TA et TL 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 du CDT Aube les actions et leurs résultats sont présentées aux parties prenantes et décrites dans le Rapport d'activité du CDT 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**).

### 8.3 Commercialisation

#### 8.3.1 Caractéristiques générales de l'activité

##### a/ Finalité :

- Vendre les prestations touristiques Auboises aux professionnels et particuliers
- Commercialiser la destination affaires (dont le Centre des 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 » et 2 agents de développement.

#### 8.3.2 Réception et qualification des demandes

La réception et la qualification des demandes sont respectivement sous la responsabilité des responsables des pôles « Tourisme de Loisirs » et « Tourisme d'Affaires ». 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 les services TA et/ou TL prennent contact avec le prospect afin d'élaborer un premier cahier des charges (**PM/ENR3.2.1 et 3.2.2**).

*\*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.*

#### 8.3.3 Traitement des demandes

Le traitement des demandes s'effectuent selon la méthode de traitement des demandes des services Tourisme de Loisirs et Tourisme d' Affaires **(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.

### 8.3.4 Suivi qualité et bilan des demandes

A l'issue d'un événement ou d'une prestation, le CDT Aube analyse la satisfaction client par l'envoi 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 du CDT Aube, les demandes et leurs résultats sont présentées aux parties prenantes et décrites dans le Rapport d'activité du CDT 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)**.

## 8.4 Informer le touriste durant son séjour

### 8.4.1 Caractéristiques générales de l'activité

#### a/ Finalité :

- Donner l'accès à une information de qualité sur l'ensemble du département

#### b/ Responsabilité :

Cette activité, couverte par la **P-métier4**, est placée sous la responsabilité des Responsables des pôles « Système d'information » pour l'accueil numérique et « Offre » pour l'accueil physique.

#### c/ Contenu :

Cette activité comprend les tâches :

- De réception et qualification des demandes d'information
- De mise à jour des systèmes d'informations (numériques et éditoriaux)
- De suivi des statistiques

#### d/ Ressources :

Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Responsable du pôle « Système d'information » et 1 chargée d'accueil touristique.

### 8.4.2 Réception et qualification des demandes d'information

Les demandes d'informations touristiques sont traitées par la chargée d'accueil conformément à la méthode de gestion de l'accueil **(PM/ENR4.1)**.

Afin de répondre à ces demandes, le CDT dispose d'outils permettant de répondre aux demandes :

- Brochures touristiques traduites dans les langues de nos pays cibles **(PM/ENR4.2)**,
- Une carte interactive **(PM/ENR4.3)**,

- Un site internet traduit dans les langues de nos pays cibles **(BDD)**,
- Un site mobile **(BDD)**,
- Des applications spécifiques.

Chaque demande de renseignements est consignée dans un tableau récapitulatif des demandes **(PM/ENR4.4)**.

#### **8.4.3 Mise à jour des systèmes d'informations (numériques et éditoriaux)**

Les systèmes d'informations numériques sont mis à jour en temps réel via une base de données communes **(BDD)** à partir d'alertes mail de nos parties prenantes ou à partir d'observations sur le terrain (labellisation, réunion,...).

La chargée d'accueil utilise un tableau de suivi de la documentation touristique qui permet d'anticiper la rupture de stock. En cas d'alerte, la chargée d'accueil avertit la responsable du pôle offre qui prend la décision de rééditer ou éditer de nouvelles brochures **(PM/ENR4.5)**.

#### **8.4.4 Suivre les statistiques**

Les statistiques de fréquentation de nos sites et applications sont analysés via des outils d'analyse en ligne (Google Analytics) **(PM/ENR4.6)**.

Annuellement, lors de l'assemblée générale du CDT Aube, les résultats de de cette analyse sont présentées aux parties prenantes et décrites dans le Rapport d'activité du CDT Aube **(PM/ENR2.5)**.

L'analyse de ces statistiques de fréquentation (sites, hébergements, accueils touristiques...) permet de mettre à jour le plan d'actions d'amélioration de l'année N+1 **(ENR2.1)**.

## 9/ PROCESSUS DE SOUTIENS – SUPPORTS

### 9.1 Gestion des ressources documentaires

#### 9.1.1 Caractéristiques générales de l'activité

##### a/ Finalité :

Assurer la disponibilité et la visibilité des informations touristiques à jour et des activités du CDT Aube sur l'ensemble du département.

##### b/ Responsabilité :

Cette activité est placée sous la responsabilité de l'ensemble du personnel du CDT Aube (mise à jour BDD)

##### 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 du CDT, sites web et site mobile, réseaux sociaux et base de données (BDD).

#### 9.1.2 Méthodologie

L'ensemble des ressources documentaires relatives à notre activité et venant en appui des tâches et des missions de chaque collaborateur du CDT 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)**.

### 9.2 Gestion des ressources humaines

#### 9.2.1 Caractéristiques générales de l'activité

##### a/ Finalité :

Assurer la disponibilité de personnel compétent pour les différentes activités, conformément aux besoins du CDT Aube et aux exigences réglementaires.

##### b/ Responsabilité :

Cette activité est placée sous la responsabilité de la responsable des recrutements.

**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, responsable des recrutements et responsables de services.

### **9.2.2 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 » ou lors de l'évolution des ressources.

### **9.2.3 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, évolutions et 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.

### **9.2.4 Sensibilisation aux exigences du Système de Management Responsable**

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

- Lors de l'entretien d'embauche : présentation de la stratégie du CDT 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 DD).

## **9.3 Gestion des achats**

### **9.3.1 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.

**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.

### 9.3.2 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.

### 9.3.3 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 reçus,
- Lorsque cela est nécessaire, la quantité livrée (brochures),
- 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**.

### 9.3.4 Evaluation des prestataires

L'évaluation des prestataires récapitule :

- La liste des prestataires connus pour le CDT 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)**

## ANNEXE :

Liste des documents du SMR.

Cadre	Intitulé	Référence	Version-MAJ
<b>PROCEDURES</b>			
ISO20121 (4.2 et 4.3)	Parties prenantes identification & écoute	P-001	1-06.12.2013
ISO20121 (4.5, 5.2 et 6.2)	Identification des enjeux développement durable	P-002	1-06.12.2013
ISO20121 (6.1.3)	Identification des exigences légales et autres exigences	P-003	1-06.12.2013
ISO20121 (7.4)	Politique de communication DD	P-004	1-06.12.2013
ISO20121 (7.5)	Gestion documentaire et enregistrements	P-005	1-06.12.2013
ISO20121 (8.3)	Achats responsables	P-006	1-06.12.2013
ISO20121 (9.1, 9.2, 9.3 et 9.4)	Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir	P-007	1-06.12.2013
ISO20121 (10.1 et 10.2)	Traitement des non-conformités, actions correctives et préventives	P-008	1-06.12.2013
ISO20121 (7.1, 7.2 et 7.3)	Gestion des ressources humaines	P-009	1-06.12.2013
ISO20121 (9.3)	Audit interne	P-010	1-16.01.2014
Métier	Amélioration de l'offre	P-métier-1	1-06.12.2013
Métier	Marketing	P-métier-2	2-06.03.2015
Métier	Commercialisation	P-métier-3	2-06.03.2015
Métier	Information sur place	P-métier-4	1-06.12.2013

