

AUBE EN CHAMPAGNE attractivité

Manuel de Système de Management Responsable (SMR)

Selon la norme ISO 20121 appliquée à l'activité événementielle

(Version 2024)

RÉDACTEUR	APPROBATEUR
Nom: Cécile LUPO	Nom: Christelle TAILLARDAT
Fonction: Directrice adjointe, en charge du service groupes et congrès et responsable SMR	Fonction: Directeur
Date: 28/10/2025	Date: 28/10/2025
Signature: 	Signature: 

Table des matières

1/ PRESENTATION D'AUBE EN CHAMPAGNE ATTRACTIVITE	4
1.1 Présentation et missions	4
1.2 Contexte et champ d'application du système	4
1.3 Cartographie des parties intéressées	6
1.4 Leadership et engagement	5
1.5 Cartographie des processus	6
2/ PILOTAGE ET PLANIFICATION	7
2.1 Définition de la stratégie	7
2.1.1 Politique de développement durable	7
2.1.2 Définition et planification des objectifs	8
2.1.3 Pilotage par les KPI	8
2.1.4 Mise à disposition des moyens	8
2.1.5 Revue des exigences légales	8
2.1.6 Communication et transparence	9
2.2 Supports et gestion des ressources	9
2.2.1 Management de la chaîne d'approvisionnement	9
2.2.2 Informations documentées	10
2.2.3 Gestion des ressources humaines	11
2.3 Réalisation des activités	12
2.3.1 Marketing	12
2.3.2 Groupes et congrès	13
2.3.3 Hospitalité	13
2.3.4 Expertise de l'Offre	14

3/ EVALUATION DES PERFORMANCES ET AMELIORATION	15
3.1 Suivi du système et évaluation des performances.....	15
3.1.1 Suivi des résultats des activités et des KPI	15
3.1.2 Audits internes	15
3.1.3 Revue de direction.....	16
3.2 Amélioration: actions correctives et amélioration continue du système	16
3.2.1 Suivi des non conformités et réclamations	16
3.2.2 Amélioration du système de management	17
3.2.3 Réunions de gouvernance et rencontres internes	17

ANNEXE

1/ PRESENTATION D'AUBE EN CHAMPAGNE ATTRACTIVITE

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 ISO 20121 : 2024.

Ce manuel est destiné à l'ensemble de nos parties intéressées et a pour objectif de leur présenter nos compétences et notre organisation.

1.1 Présentation et missions

Association loi 1901 à but non lucratif, Aube en Champagne Attractivité a été créée en 1968 à l'initiative du Conseil départemental de l'Aube.

Aube en Champagne Attractivité a pour mission de développer le tourisme de loisirs, événementiel et l'hospitalité résidentielle du département de l'Aube. Elle organise, accueille et accompagne les projets et événements publics et professionnels, en valorisant les ressources du territoire et en agissant pour un développement équilibré et durable.

Ses 4 grandes missions :

- Attractivité touristique (Aube en Champagne)
- Développement des congrès et séminaires (Aube en Champagne Events)
- Innovation et développement de l'offre touristique (Slow tourisme Lab)
- Hospitalité résidentielle (Osez l'Aube)

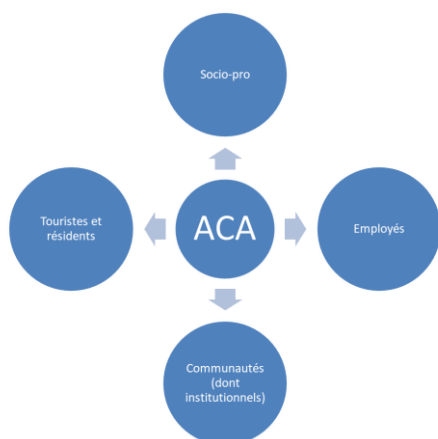
1.2 Contexte et champ d'application du système

Ce Système de Management responsable s'applique à l'ensemble des activités d'Aube en Champagne Attractivité.

La matrice de matérialité sert d'outil de pilotage stratégique pour mesurer, suivre et améliorer le niveau d'intégration du développement durable dans nos activités.

En complément, la procédure **P-002** a pour objet d'identifier et d'évaluer les enjeux en matière de développement touristique et en termes d'hospitalité et de développement durable en lien avec des événements, qui font partie du périmètre du système de management responsable (SMR) en place chez Aube en Champagne Attractivité.

1.3 Cartographie des parties intéressées



Les parties intéressées par le système de management responsable sont toutes les parties intéressées de l'ACA sans exception. Toutes leurs exigences sont écoutées (**P-001**), celles liées aux enjeux de l'ACA sont prises en compte et répertoriées dans la cartographie des parties intéressées (**ISO/ENR1.2**).

1.4 Leadership et engagement

L'engagement de la direction est exprimé dans la **déclaration de mission et politique responsable** de l'ACA, communiquée à l'ensemble du personnel, des parties intéressées et affichée à l'accueil de l'ACA (ENR2.2).

Notre engagement responsable :

Dans un contexte de transition durable, notre action repose sur une responsabilité affirmée vis-à-vis des enjeux économiques, sociaux et environnementaux. Nous plaçons le développement durable, l'écoute des parties intéressées et la performance collective au cœur de notre stratégie.

Notre politique responsable s'appuie sur :

3 enjeux stratégiques :

- Anticiper les changements réglementaires et les comportements sociaux, notamment 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 et plus rémunérateur
- Développer l'attractivité du territoire et faire valoir l'engagement durable d'Aube en Champagne Attractivité en unifiant et en partageant l'image de la destination

Des objectifs alignés sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU :

- A court-terme : accompagner le changement par la montée en gamme (ODD n°8 - Travail décent et croissance économique)
- A moyen-terme : agir pour une consommation et une production plus responsables (ODD n°12 - Consommation et production responsables et ODD n°13 - Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques)
- A long-terme : favoriser le développement d'infrastructures durables et soutenir l'innovation (ODD n° 9 - Industrie innovation et infrastructure)

4 piliers structurants au regard des principes de développement durable :

Une stratégie fondée sur l'écoute et la proximité :

- Nos décisions sont construites à partir des besoins réels exprimés par le terrain.
- L'efficacité de nos actions est évaluée par des indicateurs clairs, issus du dialogue avec nos parties intéressées

Une éthique de travail partagée :

- Nous veillons à l'intégrité, à la transparence et à la fiabilité de nos pratiques.
- Nous favorisons une gouvernance ouverte et communicante

Une vision systémique et collaborative :

- Nos actions tiennent compte des interactions entre l'économie locale, la société civile et l'environnement
- Nous fédérons les acteurs du territoire dans une logique de co-construction et d'impact partagé

Une évaluation permanente de notre impact :

- Mesure des objectifs et des variations
- Corrélation avec nos actions
- Pilotage de l'amélioration

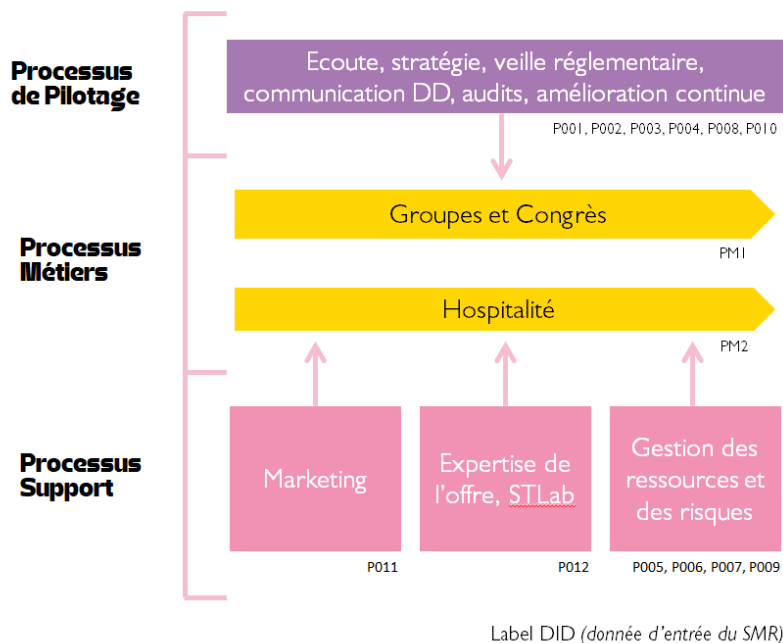
Nos valeurs fondamentales

- Cohésion d'équipe fondée sur la diversité, l'inclusion et l'engagement collectif
- Innovation utile et responsable tout en étant vigilant à l'impact global de notre activité
- Transparence et intégrité dans nos relations
- Réactivité et qualité de service
- Esprit d'écoute, de dialogue et de coopération

Cette politique s'applique à l'ensemble des missions portées par l'agence. Chaque direction de service dispose d'objectifs et de responsabilités définis et s'engage en faveur de l'amélioration continue pour contribuer au système de management responsable.

1.5 Cartographie des processus

L'ensemble des processus clés de l'ACA est représenté par la cartographie ci-dessous.



Zoom sur la labellisation Destination Innovante durable

Initié et développé par France Congrès et Evénements, et soutenu par l'Ademe et le commissariat général au développement durable (CGDD), ce label est une reconnaissance de l'engagement des collectivités pour un tourisme et des événements éco-responsables, dont le positionnement et les objectifs sont alignés sur les accords de Paris et les objectifs de l'ONU.

Démarche globale, à l'échelle d'une ville ou d'une intercommunalité, Destination Innovante Durable permet à une collectivité de structurer son action autour d'un référentiel qui répond à 9 enjeux majeurs par une série de 40 actions opérationnelles.

Aube en Champagne Attractivité est pilote de la démarche en local, en collaboration avec Troyes Champagne Métropole.

2/ PILOTAGE ET PLANIFICATION

2.1 Définition de la stratégie

L'ACA définit sa stratégie, fixe sa politique de développement durable en cohérence avec les attentes des parties intéressées, en déduit les objectifs d'actions, met à disposition les moyens nécessaires et revoit périodiquement l'ensemble en fonction des résultats obtenus et de l'évolution des parties concernées.

Cette activité est placée sous la responsabilité du Directeur de l'ACA et comprend les tâches :

- D'identification et d'écoutes des parties intéressées,
- De définition de la politique responsable de l'ACA,
- De choix des objectifs associés, à court, moyen et long terme
- De planification du système de management responsable,
- De mise à disposition des moyens,
- De revue périodique du système,
- De communication interne/externe.

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

2.1.1 Politique de développement durable

Pour répondre à ses objectifs, le Directeur de l'ACA se tient informé des exigences des parties intéressées (**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 au minimum 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, notamment 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 et plus rémunérateur.

- Développer l'attractivité du territoire et faire valoir l'engagement durable d'Aube en Champagne Attractivité en unifiant et en partageant l'image de la destination.

2.1.2 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**).

Une écoute des parties intéressées a été remise à jour en 2023 et le Swot revu en 2024 pour intégrer notamment les risques et opportunités liés au changement climatique.

2.1.3 Pilotage par les KPI

Afin de mieux mesurer l'impact du tourisme, des congrès et de l'hospitalité sur notre territoire et mesurer l'efficacité de l'ACA par rapport à ce que nos parties intéressées attendent de nous, des indicateurs de performance sur nos activités prioritaires ont été mis en place; ces KPI (Key Process Indicator) complètent les indicateurs de suivi des actions.

Nos KPI sont les suivants:

- Notoriété de la destination (marketing)
- Accueil de groupes, séminaires, congrès
- Accompagnement des offres des socio pro
- Accompagnement des nouveaux arrivants (hospitalité)
- Bien-être de nos parties intéressées (HI-HO)

Pour chacun des enjeux, l'impact du changement climatique doit être pris en compte. Deux KPI spécifiques ont été ajoutés :

- Impact environnemental de notre action
- Développement de la ruralité

2.1.4 Mise à disposition des moyens

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

2.1.5 Revue 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 (institutionnels du tourisme, réseaux événementiels), le Directeur et certains collaborateurs clés par thématique identifient les évolutions

des exigences applicables. Le responsable SMR met à jour le tableau des exigences légales et autres exigences applicables.

Les exigences obligatoires et volontaires et les nouvelles exigences réglementaires et leurs évolutions sont communiquées à l'ensemble du personnel par des réunions du personnel ou notes de services **(ENR3.2)**.

La Direction, les responsables de services et le responsable SMR vérifient le respect des exigences légales. 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 traitées dans le chapitre 3.1 du présent document.

2.1.6 Communication et transparence

Le Manuel SMR et les documents associés, dont la déclaration de mission, sont tenus à jour par le responsable SMR et mis à disposition du personnel et des parties intéressées **(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 intéressées 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.

2.2 Supports et gestion des ressources

2.2.1 Management de la chaîne d'approvisionnement

L'ACA s'assure de la fourniture de prestations et/ou de produits cohérents avec les impératifs de développement durable définis pour les différentes activités.

Cette activité est placée sous la responsabilité du Directeur et des responsables de service. Couverte par la **P-006**, elle 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.

Les responsables de service pour ce qui les concerne :

- Définissent les besoins précis,

- Choisissent les fournisseurs potentiels sur des critères de professionnalisme, de disponibilité de matériel ou de personnel, de développement durable des fournitures ou des prestations, des certifications et engagement du fournisseur (**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**.

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**.

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**)

2.2.2 Informations documentées

La documentation liée au SMR de l'ACA est informatisée et enregistrée dans une base documentaire accessible par tous les 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.
- 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.

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

Elaboration, modifications, approbation : Les dispositions sont conformes aux principes énoncés dans la procédure **P-005**. La validation des documents élaborés ou modifiés est faite par le Responsable SMR avant approbation par la Direction. Les modèles de documents sont enregistrés sur le serveur – **ENR5.1**.

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** précise les règles de gestion des enregistrements relatifs à l'ACA. Les archives sont conservées dans les locaux de l'ACA.

2.2.3 Gestion des ressources humaines

L'ACA s'assure de disposer du personnel compétent pour mener ses différentes activités, conformément aux besoins internes et aux exigences réglementaires.

Cette activité est placée sous la responsabilité de la Direction, administrée par l'Office manager et fait appel aux responsables de services.

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.

Management des compétences

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

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 à chaud et à froid est faite par le bénéficiaire et le responsable de service, après un temps d'application approprié.

Bien-être des collaborateurs

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.

L'indicateur RH « HI – Happiness In » permet de mesurer au minimum une fois par an du bien-être des collaborateurs ; la démarche d'onboarding permet également d'être à l'écoute des nouveaux collaborateurs.

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 et 2.2)
- 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.

2.3 REALISATION DES ACTIVITES

Les activités sont réalisées par les processus opérationnels, supports ou métiers : marketing, groupes et congrès, hospitalité et expertise de l'offre. Chacun des processus implique la planification, la maîtrise des activités, la gestion des changements et des risques (**P-007**) - Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir.

2.3.1 Marketing

Finalité de l'activité :

- Affirmer le positionnement stratégique de l'Aube comme une destination Slow tourisme en Champagne en déployant un plan d'action spécifique et en réalisant du contenu inspirant
- Mettre en place des actions ciblées (campagnes de communication, relations presse) afin de déclencher l'envie de venir dans l'Aube
- Accompagner les prestataires touristiques et des porteurs de projet en apportant son expertise et ses conseils dans le but de soutenir la commercialisation des expériences à vivre dans l'Aube

Cette activité, couverte par la **P-011**, est placée sous la responsabilité du Responsable du pôle « Marketing ».

Cette activité comprend les tâches :

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

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

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 développement de l'offre.

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**).

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**).

2.3.2 Groupes et congrès

Finalité de l'activité:

- Prospecter et assurer la promotion de la destination et des offres auprès des groupes loisirs et organisateurs d'événements
- Répondre aux demandes entrantes, en collaboration avec les prestataires, en étant facilitateur
- Accompagner les prestataires pour mieux vendre leurs offres sur les marchés cibles

Cette activité est placée sous la responsabilité du Responsable du pôle « Groupes et congrès » et fait appel aux ressources suivantes : Responsable du pôle « Groupes et congrès », 3 chargés de mission.

Cette activité, couverte par la **P-métier1**, comprend les tâches suivantes :

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

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 contacts et 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**).

La réception et la qualification des demandes commerciales sont sous la responsabilité des agents du pôle. 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**).

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.

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**) et réalise un retour d'expérience. Les résultats de ces questionnaires et échanges sont analysés puis consignés dans le tableau récapitulatif des demandes.

2.3.3 Hospitalité

Finalité de l'activité :

- Promouvoir la qualité de vie pour attirer des compétences nécessaires au développement économique et démographique de l'Aube
- Soutenir les entreprises dans leur recrutement des nouveaux arrivants
- Accompagner les nouveaux aubois sur les sujets du logement, de la santé, de la petite enfance, de l'éducation, la carrière du conjoint et la vie quotidienne.

- Installer les familles et créer un tissu social pour implanter les foyers.

Cette activité est placée sous la responsabilité du Responsable du pôle « Hospitalité » et fait appel aux ressources suivantes : Responsable du pôle « Hospitalité », 1 chargé de projet marketing, 2 chargés de mission.

Cette activité, couverte par la P-métier2, comprend les tâches suivantes:

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

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)**.

La réception et la qualification des demandes sont sous la responsabilité du responsable du pôle. Les demandes arrivent sur le Backoffice Osez l'Aube et sont suivies directement sur cet outil et en complément dans le tableau de suivi du projet **(ISO/PM/ENR2.3)**.

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.

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.

2.3.4 Expertise de l'Offre

Finalité de l'activité :

- Renforcer l'émergence de nouvelles offres et la montée en gamme des prestations touristiques
- Accompagner une structuration d'expériences à forte valeur ajoutée, en encourageant l'innovation durable, l'éco-conception et les démarches qualités.

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.

Cette activité comprend les tâches :

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

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.

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 :

- Accompagnant les investisseurs
- Démarchant les prestataires concernés,
- Impliquant les parties intéressées (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)**.

L'animation des filières et labels se fait annuellement en collaboration avec les parties intéressées 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)

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.

3/ EVALUATION DES PERFORMANCES ET AMELIORATION

3.1 Suivi du système et évaluation des performances

3.1.1 Suivi des résultats des activités et des KPI

Les KPI - résultats comparés à l'objectif - sont mesurés de manière mensuelle, et remontés lors d'une réunion dédiée réunissant la direction de l'ACA et les responsables de pôles. Nous corrélons ces résultats avec nos actions, suivies par les responsables de pôles.

Annuellement, lors de l'assemblée générale de L'ACA, les actions et leurs résultats sont présentés aux parties intéressées et décrites dans le Rapport de performance de l'ACA **(PM/ENR2.5)**.

Ces résultats permettent de mettre à jour le plan d'actions d'amélioration de l'année N+1 **(ENR2.1 Fiches stratégie)**.

3.1.2 Audits internes

Au minimum une fois par an, et en accord avec le Directeur de l'ACA, le Responsable SMR programme un audit interne en identifiant le périmètre de l'audit à programmer ((un service, un processus, l'ensemble du SMR).

Le planning d'audit (**ENR10.2**) est préparé par les auditeurs internes, en collaboration avec le Responsable SMR et le Directeur de l'ACA.

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.

3.1.3 Revue de direction

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 intéressées, de l'évolution des indicateurs, examine l'état du SMR et fait l'évaluation des performances.

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 intéressée interne ou externe.

Au minimum une fois par an ou sur demande de la Direction, une Revue de Direction est organisée entre la Direction, le Responsable SMR et les responsables de pôles, afin de s'assurer que le SMR est toujours efficace.

Le Responsable SMR fait la synthèse des éléments disponibles suivants :

- Rapport d'activité et réalisation des objectifs fixés (KPI)
- Changements dans les enjeux internes et externes pertinents pour le système
- Progrès au regard des principes de développement durable régissant les activités de l'organisme
- Informations sur les performances de développement durable dans le contexte de l'activité événementielle
- Initiatives d'amélioration continue
- Changements de contexte, y compris les éventuelles évolutions des exigences légales et des autres exigences liées à la politique de développement durable
- Communication avec les parties intéressées – Changements dans les besoins et attentes des parties intéressées concernées par le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle

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.

3.2 Amélioration : actions correctives et amélioration continue du système

3.2.1 Suivi des non conformités et réclamations

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

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)**.

Suite à l'audit interne, des actions correctives ou préventives pour éviter le renouvellement ou la continuation des situations non conformes sont mises en place. Les actions 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)**.

3.2.2 Amélioration du système de management

L'ACA s'assure de l'amélioration de l'efficacité des dispositions mises en place en cohérence avec les enjeux de développement durable définis pour assurer la qualité des prestations servies.

Cette activité est placée sous la responsabilité du Directeur de l'ACA qui décide des améliorations de fond du système de management responsable.

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.

Cette activité fait appel aux ressources suivantes : Directeur, Responsables de pôles et Responsable SMR.

3.2.2 Réunions de gouvernance et 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 (au minimum 2 fois par an) notamment. Lors de ces animations, les collaborateurs sont invités à partager sur l'actualité de leur service, sur leurs préoccupations, constat de tensions éventuelles et propositions de solution et 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. Après discussion collective, la solution peut donner lieu à une modification du SMR ou de méthodes de travail.

ANNEXE :

Liste des documents du SMR.

Cadre	Intitulé	Référence	Version-MAJ
PROCEDURES			
ISO20121 (4.2)	Parties intéressées identification & implication	P-001	6-30.10.2025
ISO20121 (4.5, 5.2 et 6.2)	Identification et évaluation des enjeux développement durable	P-002	6-30.10.2025
ISO20121 (6.1.3)	Identification des exigences légales et autres exigences	P-003	6-31.10.2025
ISO20121 (7.4)	Politique de communication DD	P-004	7-31.10.2025
ISO20121 (7.5)	Informations documentées	P-005	6-30.10.2025
ISO20121 (8.3)	Chaîne d'approvisionnement	P-006	7-30.10.2025
ISO20121 (8.1, 8.2)	Prévention des situations d'urgence et capacité à réagir	P-007	7-03.11.2025
ISO20121 (10.1 et 10.2)	Traitement des non-conformités, actions correctives et préventives	P-008	6-03.11.2025
ISO20121 (7.1, 7.2 et 7.3)	Gestion des ressources humaines	P-009	7-03.11.2025
ISO20121 (9.2)	Audit interne	P-010	6-03.11.2025
Support	Expertise de l'offre, STLab	P-012	2-03.11.2025
Support	Marketing	P-011	8-03.11.2024
Métier	Groupes et congrès	P-métier-1	8-03.11.2025
Métier	Hospitalité	P-métier-2	2-03.11.2025