

MANUEL MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE

 STGM		MANUEL MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE		
N° DE SERIE	INDICE	DATE D'APPLICATION	TAMPON ORIGINAL	TAMPON COPIE
1	13	07/03/2019	ORIGINAL	COPIE GSE
		REDACTEUR	VERIFICATEUR	APPROBATEUR
		DATE		
		NOM	PLANEL Marie	LESTAVEL Emilie
		FONCTION	Responsable QSE	Directrice des Ressources Humaines
		VISA		
				

DD01 03 indice 0

1. OBJET

Ce Manuel décrit l'organisation et la stratégie de pilotage mise en œuvre par la STGM pour manager l'entreprise dans le respect :

- Des exigences des clients (internes, externes) et de leur sécurité
 - Des partenaires en matière de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
 - Des exigences réglementaires et normatives liées à la profession et au domaine de certification
 - De notre environnement (faune & flore)
- Il est applicable à l'ensemble du personnel de la STGM.

2. REFERENCE

Norme ISO 9001 v 2015: Système de management de la qualité.
Référentiel Green Globe : Système de management du développement durable et sociétal. (RSE)

3. CHAMP D'APPLICATION (activités certifiées)

L'ensemble des activités de l'entreprise :
Les services administratifs, l'accueil de la clientèle, aménagement, exploitation et entretien des remontées mécaniques et du golf, exploitation des navettes station, commercialisation du produit et vente des titres d'accès.

4. PRESENTATION DE LA SOCIETE ET ORGANIGRAMME

La Société des Téléphériques de la Grande Motte (STGM) filiale du groupe Compagnie Des Alpes Domaine Skiable depuis 1989, a en charge, dans le cadre de la concession confiée par la commune de Tignes l'aménagement, l'exploitation, la maintenance des appareils de remontées mécaniques, du golf et du service des navettes de la station.

L'exploitation des pistes et des installations de neige de culture étant assurée par la Régie des Pistes au moyen des redevances dues par STGM.



Environ 280 personnes en pleine saison dont 93 personnels permanents, qui constituent l'effectif de l'entreprise, garantissent le bon fonctionnement de l'activité.

La STGM exploite quarante-quatre remontées mécaniques en hiver pour un transport rapide et sécurisé des skieurs sur le domaine ainsi qu'une flotte de huit bus urbains afin de proposer un service de navettes « propre » et performant aux visiteurs, invités à laisser leur voiture au parking.

Le domaine skiable de Tignes est relié avec celui de Val-d'Isère offrant ainsi, grâce à un titre de transport commun, un des plus beaux et grands domaines en Savoie et dans les Alpes.

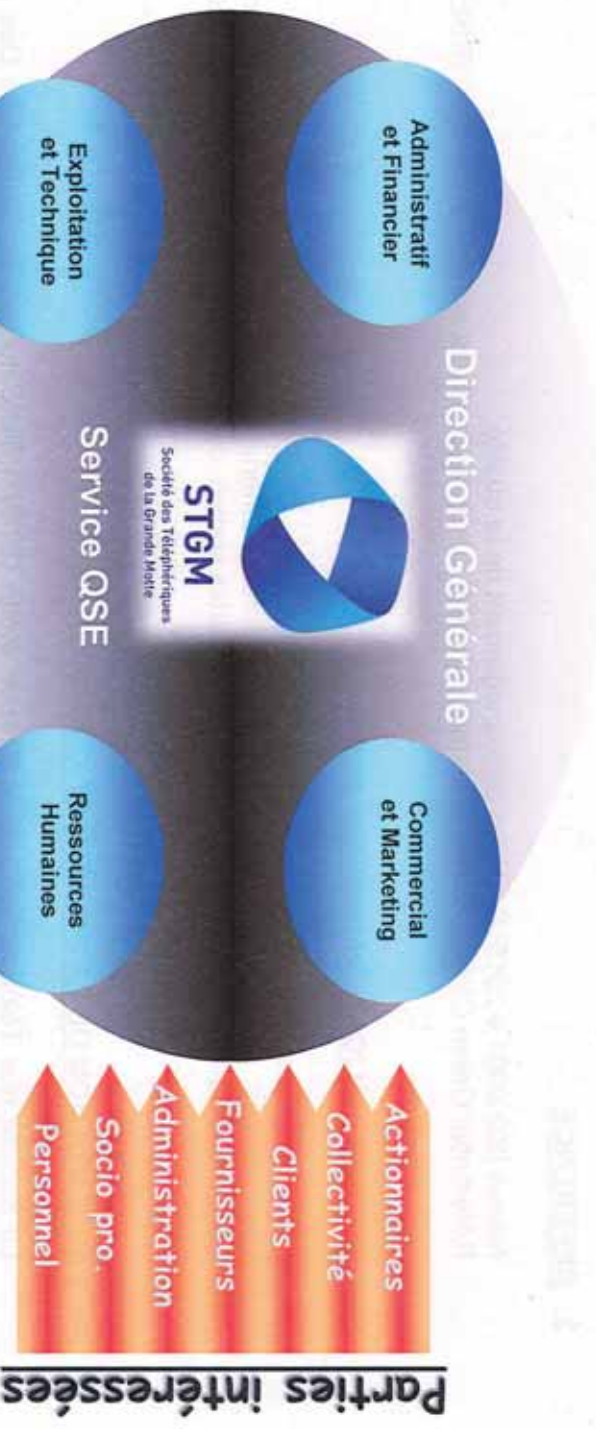
L'activité estivale a également son importance avec l'exploitation de douze remontées mécaniques sur un glacier, entre 3 000 m et 3 456 m, accessible aux skieurs et piétons et de trois appareils station ouverts aux vététistes et piétons. Sur les autres infrastructures, des équipes assurent la maintenance (entretien RM et bâtiments, visites annuelles, grandes inspections...).

Entre lac et glacier, à 2100 m d'altitude, un Golf de dix-huit trous fait également partie des services proposés par la STGM de fin juin à mi-septembre. Une attention particulière a été portée à l'intégration dans son contexte naturel tout en veillant au respect de l'environnement.

L'entreprise est engagée depuis les années 2000 dans des démarches visant à développer ses activités, produits et services dans la recherche conjointe de la satisfaction des clients, de la protection du personnel, de l'écoute des partenaires et de la préservation de l'environnement.

Ces démarches sont totalement intégrées au niveau de la prise de décision de l'entreprise, à son plus haut niveau par la direction générale et le comité de direction.

L'organisation de la STGM, ci-dessous, est calculée et adaptée à la dimension et aux besoins de l'activité.



5. CARTOGRAPHIE des PROCESSUS



CLIENTS
PARTICULIERS &
PROFESSIONNELS



INDICE
DE SATISFACTION
CLIENTS

Processus Direction

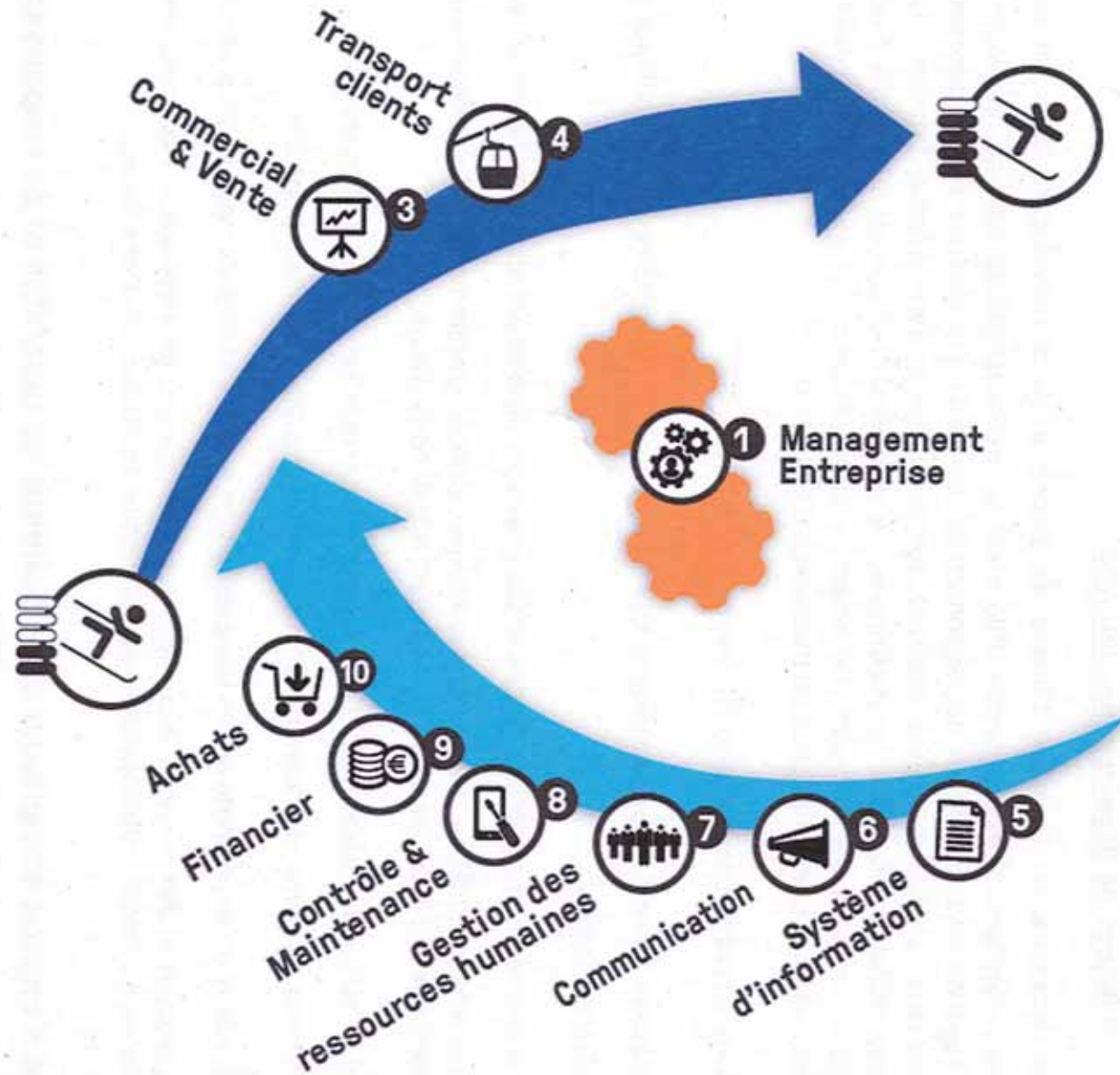
Processus qui agissent directement sur le fonctionnement et la dynamique du système

Processus Opérationnels

Processus qui ont un impact direct sur la satisfaction des clients

Processus Supports

Processus qui sont nécessaires au fonctionnement de l'organisme et à sa pérennité



Liste des procédures : tous les documents du système : Procédures ; Modes Opératoires ; Fiches de Poste ; Documents Qualité sont listés et consultables dans Intranet.

6. ENGAGEMENTS de l'ENTREPRISE

6.1. Politique de développement durable

La **STGM** entreprise du Domaine Skiable de Tignes a su se développer dans un espace montagnard naturellement extraordinaire. Elle porte la responsabilité de bâtir ce développement avec des logiques de durabilité et de responsabilité sociale. De soutenir les engagements et principes sociaux : protection, équité, diversité, responsabilité et transparence. D'inciter, dans le cadre de son activité, tout acteur de l'entreprise, au signalement d'acte ou suspicions d'acte de violence de nature sexuelle ou autre. De proscrire toute utilisation ou exploitation d'objet d'art archéologique et d'espèces protégées ou menacées d'extinction.

Nous mettons en scène cette politique à travers quatre axes :

Satisfaire nos objectifs stratégiques tout en protégeant le patrimoine naturel, culturel et social de Tignes.

Travailler en respectant des règles et des pratiques professionnelles, en conformité avec la loi, les réglementations, et de manière éthique. Chacun d'entre nous doit contribuer au développement et au bien-être du site dans lequel nous vivons.

Gérer au mieux l'ensemble de nos ressources de manière durable au travers de processus efficaces, de bonnes pratiques et d'une politique achat responsable.

Maintenir un esprit innovant en comprenant les attentes réelles de nos clients pour créer des produits et des services, leurs apportant une très grande satisfaction. Pour cela nous agissons en étroite collaboration avec les acteurs socio-économiques locaux.

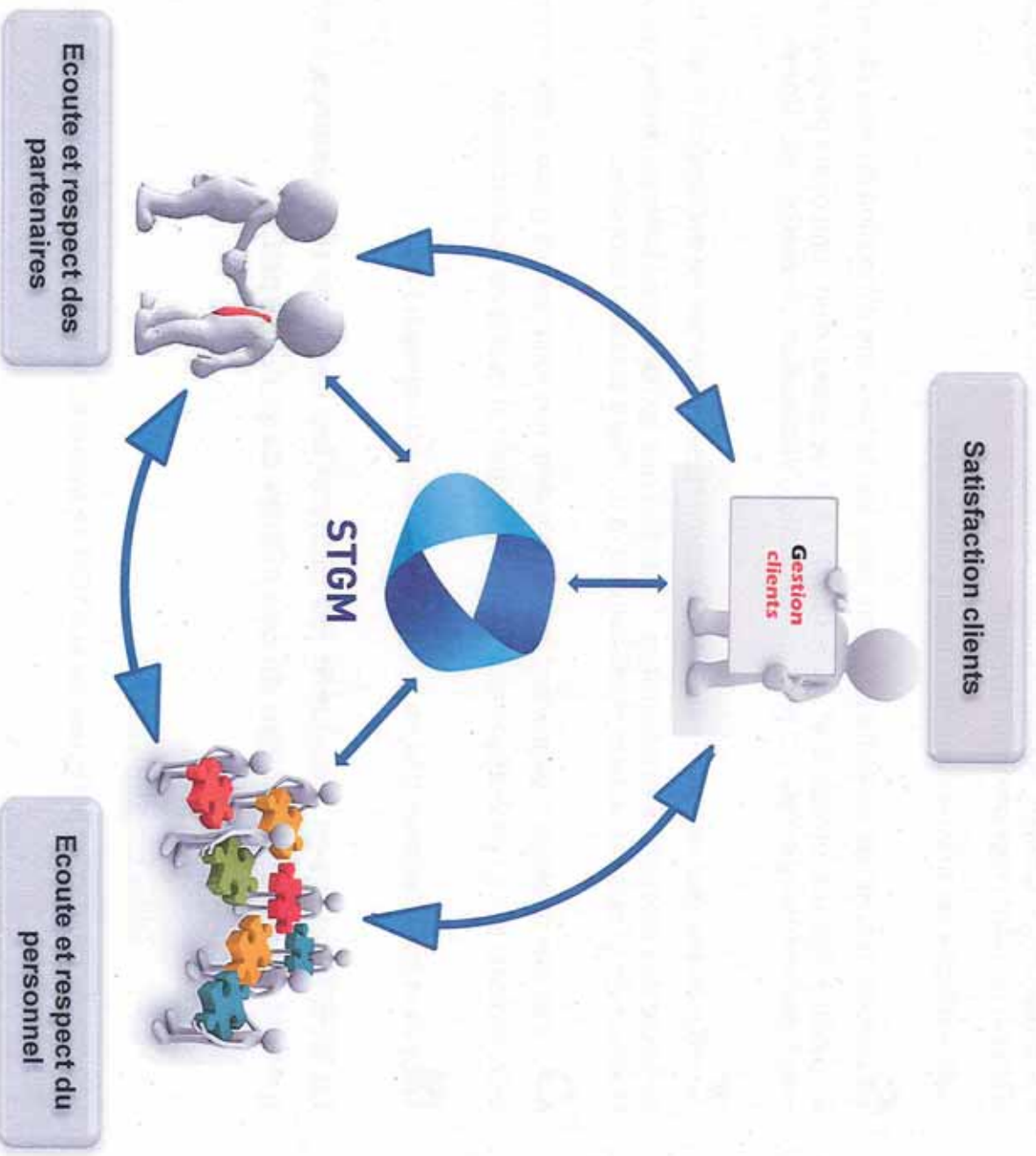
La STGM s'engage à appliquer cette politique de durabilité et de responsabilité sociale au travers de sa stratégie, de son activité et de ses relations internes externes.



6.2. Contexte sociétal

L'engagement dans une démarche et une certification RSE répond à une volonté essentielle de l'entreprise: améliorer la satisfaction de nos clients, développer le respect et l'écoute de nos salariés et préserver leur intégrité morale et physique, développer le respect et l'écoute de nos partenaires et nous conformer aux exigences réglementaires applicables, tout en pérennisant l'activité économique de la STGM.

Les enjeux internes et externes ainsi que les besoins et attentes de nos parties intéressées sont suivis via des indicateurs de performance (DQ01 06) ainsi que dans divers processus.



6.3. Politique achats

Le fondement de notre politique est une utilisation responsable des biens vis-à-vis de notre environnement avec une préoccupation permanente de la qualité des produits, de la sécurisation des approvisionnements et de la satisfaction de nos besoins au meilleur coût.

La refonte du processus achat est en cours. Ce bouleversement d'organisation permettra une centralisation des commandes, un suivi pointu des stocks (obsolescence des produits), des livraisons et des budgets.

Pour chaque achat, la dimension de durabilité est présente. Une meilleure gestion des commandes permet de minimiser les livraisons et les emballages.

La collaboration avec des entreprises situées dans un périmètre proche de Tignes est favorisée.

L'ensemble des acteurs de l'entreprise s'engage à agir dans l'intérêt de la société, à n'accepter aucun cadeau, aucune invitation de nature à altérer l'impartialité et à s'exclure de toute situation pouvant créer un conflit d'intérêt.

Cette politique est mise en œuvre à travers quatre axes :

S'attacher à favoriser systématiquement dans ses achats une dimension durable par l'utilisation de produits éco-responsables et par le recours à la réparation d'un composant plutôt qu'à son remplacement lorsque cela est possible (réduction, réutilisation, réparation, recyclage).

Tendre à optimiser des ressources et des compétences internes en définissant et en choisissant la nature des prestations externalisées. La qualité des compétences internes permet de connaître la valeur de ce que l'on achète et est souvent la première source d'économie.

Garantir des relations « gagnants / gagnants » avec nos fournisseurs grâce à des accords commerciaux et des évaluations réciproques valorisant la qualité de nos échanges.

Maitriser nos dépenses tout en privilégiant le tissu économique local.

La STGM s'engage à acquérir les biens et les services nécessaires à son activité et à la satisfaction de ses clients dans cet esprit.

6.4. Objectifs stratégiques

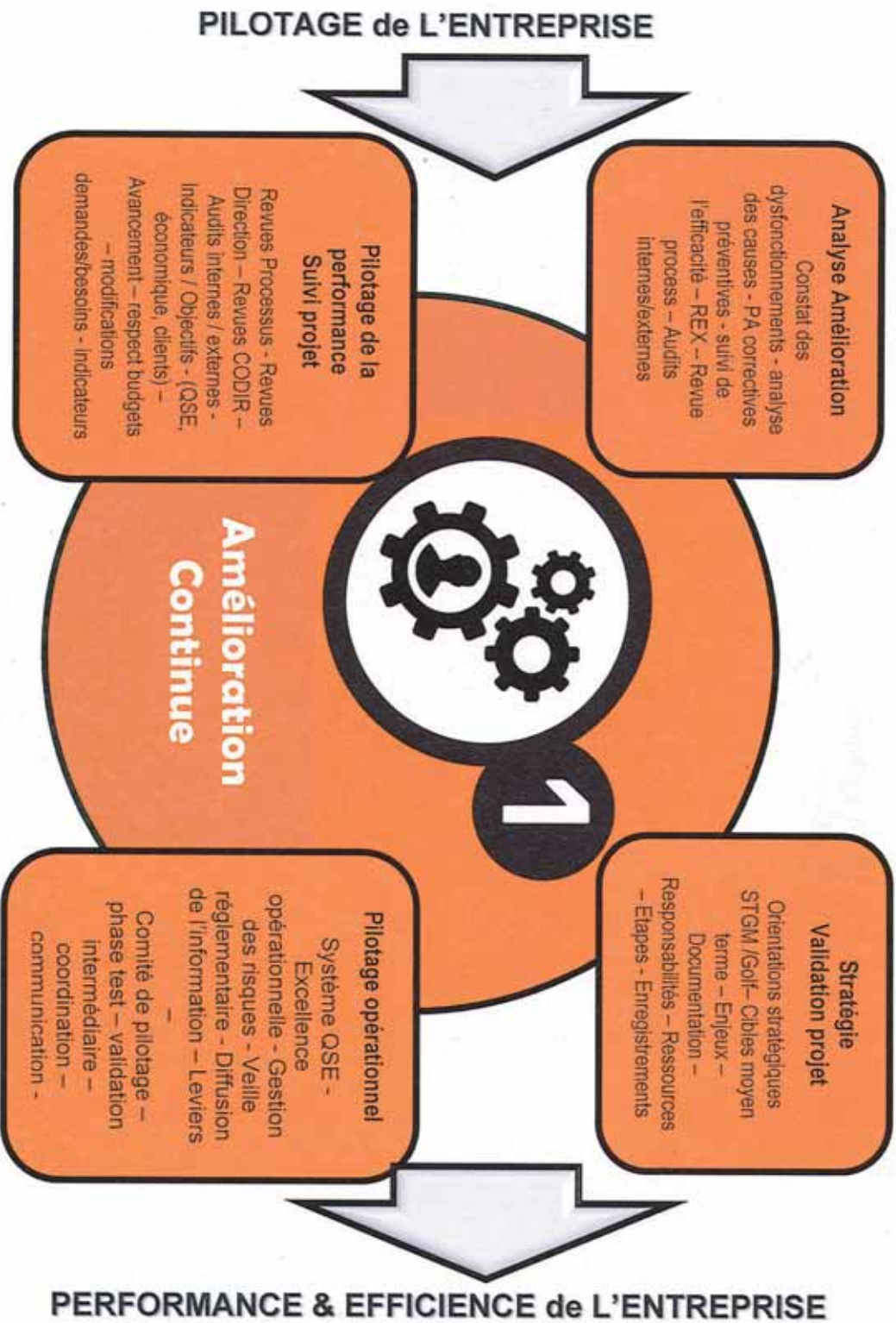
La mise en œuvre des politiques de la STGM se traduit au travers des objectifs stratégiques suivants :

- ☞ Satisfaire nos clients
- ☞ Développer notre capital
- ☞ Construire avec nos Partenaires



7. APPROCHE PROCESSUS SYSTEME DE MANAGEMENT

Processus limitrophes



En fonction de son contexte interne et externe, la STGM définit la politique de management de l'Entreprise et déclina les objectifs associés. La Direction Générale évalue l'efficacité du système, actualise, le cas échéant, ses politiques de Management lors des Revues de Direction et suit les plans d'action qui en découlent lors de Comités de Direction.



7. COMMUNICATION INTERNE, EXTERNE:

La Direction s'engage à s'assurer d'une communication sur les points suivants :

En interne :

- la politique Développement Durable et les objectifs associés définis dans le DQ01 06 (tableau des indicateurs et objectifs par processus)
- le résultat des enquêtes clients (internes, externes) et les stratégies qui en découlent,
- la revue des processus,
- la contribution de chacun aux objectifs,
- l'efficacité du Système de Management.

En externe :

- Le plan de management de l'entreprise.
- Le résultat des actions engagées.

