

Emmanuelle L'hermite

Consultante – auditrice – formatrice Qualité Sécurité Environnement

Depuis près de 20 ans, Emmanuelle L'hermite accompagne les structures privées/publiques dans leurs démarches Qualité, Sécurité/santé au travail et Environnement.

Après plusieurs expériences en PME et au sein de 2 Cabinets de conseil, elle crée **AVEIS en 2010**. Dans ce cadre, elle accompagne les entreprises à la certification qualité **ISO 9001** et environnementale **ISO 14001**, réalise des **audits de certification** ISO et prend en charge pendant 10 ans des **cours universitaires** (système de management environnemental, réglementation, management de la qualité).



Elle intervient fortement sur les démarches **Qualité Tourisme** (accompagnements depuis 2012, auditrice pour les OT depuis 2016, suivi des OT labellisés) et depuis 2021, sur les **démarches Qualiopi** des organismes de formation.

En 2022, le secteur du Tourisme représente 75% de l'activité AVEIS (dont 46% de formations).

Ce parcours garantit une approche pragmatique et adaptée aux spécificités de chaque secteur, structure.

- **19 ans d'expérience dans le conseil, l'audit et la formation**
 - 13 ans – AVEIS (depuis 2010)
 - 6 ans dans 2 bureaux d'étude différents (1999 – 2006)
- 4 ans Responsable QSE d'une société d'un domaine skiable (2006-2010)
- 1 an en poste industriel (1998)
- **Auditrice Qualiopi** pour le compte de PRONEO depuis 2021 et pour BCS certification depuis 2022
- **Auditrice ISO 9001/14001** pour le compte de BCS certification depuis 2017
- **Auditrice Qualité Tourisme** référencée par ADN depuis 2016
- Membre de l'association ATD (Acteurs du Tourisme Durable)

Organisme de formation - AVEIS

Numéro organisme formation : 82 74 02507 74 auprès du Préfet de Région Auvergne-Rhône-Alpe

Enregistrement Datadock : 10 mai 2017

Certification Qualiopi : 9 juillet 2020 attribuée par APAVE certification.



REPUBLICQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : actions de formation

BILAN OF

	Nombre stagiaires	Nb jours formation	Heures stagiaires
2022	93	18	879
2021	127	28	1475
2020	60	10	405
2019	127	17	887

Taux de satisfaction des participants 2022 : 98,4 %

BILAN OF 2022

93 stagiaires.

18 jours de formation - 879 heures stagiaires

Taux de satisfaction des participants 2022 : **98,4 %**



DOMAINE DU TOURISME

Démarches Qualité Tourisme des OT de Haute Savoie

pour le compte d'Innovation et Développement Tourisme 74 (Relais Territorial)

Formation initiale Démarche Qualité OT Vallée d'Aulps	Sept. – nov. 22
Formation « copiloter la démarche Qualité » : 5 OT visant l'obtention de la marque et 2 OT ayant des nouveaux Référents Qualité à former	Nov. 21 – mars 22
Accompagnement de l'OT d'Avoriaz à l'obtention de la marque	2018/2019
Plusieurs formation de « Prise en charge la démarche Qualité » à l'attention des nouveaux Référents Qualité	2016 à 2020

Avec le partenaire « Maîtres du Rêve »

Démarche collective et individuelle de formation de 30 OT - 3 sessions entre 2012 et 2016	
Suivi des 27 offices de tourisme labellisés : animation des journées de travail annuelles collectives, audits blancs	Depuis 2013

Autres accompagnements

OT Méribel : Assistance ponctuelle - diagnostic et suivi (2019)

38 AUDITS d'attribution ou de renouvellement de la marque Qualité Tourisme

2021 - 2022

Arles, Chamrousse, Cœur du Jura, Fréjus, Martigues, Pays Voironnais, Saint Jean d'Arves, Val d'Allos

2019 - 2020

Cavalaire, Creusot Montceau Tourisme, Le Lavandou, Grenoble, Guebwiller, La Plagne, La Rosière, La Toussuire, Les 2 Alpes, Mont Sainte-Odile, Mougins, Narbonne, Strasbourg, Uriage-les-Bains, Vallée de la Bruche, Vals du Dauphiné, Valloire, Val Thorens

2016-2018

Aix-les-Bains, Blaye, Les Arcs Bourg-Saint-Maurice, Méditerranée Porte des Maures, La Tania, Le Corbier, Les Karellis, Saint-Emilion, Saint-Etienne, Saint-François-Longchamp, Val de Fensch, Valmeinier

30 AUDITS BLANCS Qualité Tourisme

2018 - 2021

Alpes du Léman, Destination Côte Granit Rose, Les Carroz, Megève, Praz de Lys Sommand, Sallanches, Saint-Gervais-les-Bains, Samoëns, Thônes, Vallée de Chamonix

Avant 2018

Annemasse, Carcassonne, Cluses Arve et Montagnes, Combloux, Evian, Lac d'Annecy, La Chapelle d'Abondance, Les Carroz, La Clusaz, Les Contamines, Le Grand Bornand, Longwy, Morillon, Passy, Praz de Lys/Sommand, Praz sur Arly, Saint-Gervais-les-Bains, Samoëns, Thonon les Bains, Yvoire

Webinaires

FRHPA Normandie	: animation de l'atelier « Déployer une stratégie développement durable » lors du 2 ^{ème} Campus des campings de Normandie
Auvergne Rhône-Alpes T.	: animation de 2 webinaires lors du séminaire régional « Faire vivre la Qualité au quotidien » et « Animer et donner du sens au Groupe Qualité de Destination »
MASCOT	: animation d'un webinaire lors des « Ateliers » Qualité sur le Groupe Qualité de Destination

Formations

2022

OTN	: Déployer une stratégie développement durable sur sa destination
UDOTSI 71	: Construire et déployer la stratégie de l'office de tourisme
OTB	: Revoir l'approche documentaire suivant les évolutions Qualité tourisme
I&D Tourisme	: Moderniser l'approche documentaire
Trajectoires Tourisme	: Prendre en main l'animation de la démarche Qualité de son OT : Moderniser l'approche documentaire

2021

CRT Centre Val Loire	: Recenser et analyser les indicateurs pertinents pour valoriser ses actions : Animer une démarche Qualité
Trajectoires Tourisme	: Prendre en main une démarche Qualité en cours : Alléger son système documentaire
Fédé. Réunionnais Tour.	: Animation Club Qualité : Déployer une stratégie développement durable sur sa destination : Alléger son système documentaire
FR OT PACA	: S'approprier une démarche Qualité en cours
OTN	: Déployer une stratégie développement durable sur sa destination
I&D Tourisme	: Préparer les audits « client mystère »

2020

OTN	: Manager la qualité par les processus
FR OT PACA	: Assurer l'animation de la démarche Qualité entre 2 audits
I&D Tourisme	: S'approprier le nouveau dispositif Qualité Tourisme : Qualité Tourisme – module commercialisation

2017/2019

OT Chamonix (I&D Tourisme)	: Formation des Référents Qualité interne au nouveau dispositif QT
Grand Massif Montagne Giffre	: Animer la démarche Qualité après un regroupement
FDOTSI Isère	: Alléger son système documentaire
Trajectoires Tourisme	: Obtenir la marque Qualité Tourisme lors d'un regroupement
MASCOT	: Formation Qualité Tourisme du Relais Territorial
Offices Tourisme Bretagne	: OT marqués, maintenez le cap ! (2 sessions)
OTF	: Auditeur interne pour les relais territoriaux
FR OT PACA	: Construire son bilan qualité : Optimiser la démarche Qualité : Nouveau référentiel et démarche qualité lors de regroupements : Coanimation d'un Club Qualité

Divers

Initiatives Tourisme 74	: Audit à blanc ISO 17020 (Cofrac – classement meublés) (2012)
Megève Tourisme	: Audit interne ISO 14001 (2012).
Office de Tourisme des Gets	: Accompagnement ISO 14001 (2010).



DEMARCHES QUALIOPI

Audits de certification

Audits réalisés pour le compte de BCS Certification

2022

Le Pelican

40-30

Solti

Audits réalisés pour le compte de PRONEO Certification

2022

Business English Box

Valang Consulting

Aurélien Isnard

GE Pizza

Lumiplan

Digital E Learning

IFI Informatique

2021

La Casa du Coaching

Luna SAS

Pillet Consulting

Homat Performances

Audits blancs

Audits réalisés pour le compte de l'organisme PRONEO CERTIFICATION

2021/2022

Quasar

Scuolasaper

Accompagnements

Agence Agate : Diagnostic initial/plan d'actions – déc. 2021 + accompagnement 2022 (en cours)

OT73 SMB : juin 2021 – février 2022

I&D Tourisme : février – novembre 2021

Autres accompagnements dans le domaine de la formation

I&D Tourisme : Assistance « Adaptation du dispositif de consultation/référencement des formateurs et du suivi des formations » (2018)



NORMES ISO

Audits de certification (Qualité – Sécurité – Environnement)

Audits QSE réalisés pour le compte de l'organisme BCS CERTIFICATION

Laboratoires Rochex (QE)	: depuis mai 2021
Domaine skiable des Houches (Q)	: 2018-2021
Régie des RM de Montgenèvre (QSE)	: 2018-2020
Groupe ATC (E)	: 2018-2020
Compagnie du Mont Blanc (QSE)	: 2018-2020
STBMA (St Gervais) (QE)	: 2018-2020
Pure Ultrasonic Systems(Q)	: 2017-2019

Formations ISO

2016 - 2019

ISO 45001 version 2018

CCI Savoie

ISO 9001 version 2015

Ameca, Grana Tribofinition, Seremo, Sogestar, Téléphérique du Pleney

ISO 14001 version 2015

Leztroy, Mécanhydro, Office Tourisme Les Gets, Sogestar

Formations diverses QSE

Sogestar (réglementation SE + perfectionnement processus – 2022)

CCI Savoie (Document unique et pénibilité 2016 + Référent Sécurité et Santé au Travail 2014) - Clipsol (Prise de poste Responsable Qualité - 2016) - Sports Tourisme Châtel (approche processus - 2012)

Formations à l'audit interne

2011 - 2018

Groupe Néa, CCI Savoie, GE Ressources Alb, ARRK, Alliance Concept, Odem 74, Sogestar, Soremac, CCI 74, Téléphérique du Pleney, Meribel Alpina, Setam, Maulin Montagne Participations.

Audits blancs Sécurité – Environnement

2014 - 2016

OHSAS 18001

Sports et Tourisme Châtel

ISO 14001

Imprimerie Villière, Laboratoires Rochex, , Proveni, Schmidhauser

Accompagnements ISO 9001

Acro BTP	(2020-non finalisé)
Omnipharm	(2017)
Domaines Skiabiles de France	(2011)

Accompagnements ISO 14001

2013 – 2015

Animine, Coppel Maintenance, Leztroy, Mécanhydro

2010-2012

Service des Pistes Vallée Belleville, Sogestar

Accompagnements OHSAS 18001

Sogestar (2014)

Mise en place document unique des risques professionnels

EPIC St Colomban des Villards (2018) - Arizio (2015) - Savoie Grand Revard (2011)

Audits internes

Leztroy (14001 – 2015 à 2022) - Fondex (14001 – 2016 et 2020) – Anomax (14001 – 2019) - Réseau Provence Dauphiné (9001 – 2019) - Deya Récupération (14001/18001 – 2018) - Coppel Maintenance (9001/14001 – 2018) – Mecanhydro (14001 – 2016 à 2019) – Erema (14001 – 2017) – Soremac (9001 – 2012/2016/2017) - Domaines Skiabiles de France (9001 – 2013) - Sports et Tourisme Châtel (9001/14001 – 2011 et 2013), Dechamboux (14001 – 2011).

Assistance ponctuelle, aide au pilotage

Animine	: veille réglementaire, suivi des audits ISO 14001	(2016 à 2020)
Fondex	: refonte ISO 14001	(2016 à 2017)
Téléphérique du Pleney	: refonte du pilotage QSE – assistance ponctuelle	(2014 à 2017)
Sogestar	: veille réglementaire, assistance ponctuelle	(2014 à 2017)
Rolland	: transition ISO 9001 version 2015	(2017)
Régie Les Saisies	: transition ISO 9001/14001 version 2015	(2017)
Régie Pra Loup Ubaye	: audits internes, veille réglementaire, assistance	(2011 à 2016)
Service Pistes Vallée Belleville	: assistance ISO 9001/14001 – veille réglementaire	(2013 à 2016)

DIVERS

Formations universitaires

ENSAM - Institut de Chambéry : ISO 9001, Droit environnemental, SMI - Ingénieurs « Gestion des risques » (2010-2021)

Université Chambéry : SME-Droit de l'environnement – Master DRIME SOURCE (2013-2018)

Veille réglementaire sécurité et environnement

Edition d'un bulletin trimestriel de veille réglementaire Sécurité Environnement pour le compte des adhérents de Domaines Skiabiles de France : 2010 à 2017.

Pain de Belledonne : diagnostic et revue réglementaire Sécurité et Santé au travail (2016).