

Des événements « durables » avec **ISO 20121**



L'ISO en bref



L'ISO est l'Organisation internationale de normalisation. L'ISO est composée de quelque 164* membres qui sont les instituts nationaux de normalisation de pays industrialisés, en développement et en transition, de toutes tailles et de toutes les régions du monde. La collection de l'ISO compte actuellement plus de 19 200* normes, qui fournissent au monde économique, aux gouvernements et à la société dans son ensemble des outils concrets pour les trois volets – économique, environnemental et sociétal

– du développement durable.

Les normes ISO apportent une contribution positive au monde dans lequel nous vivons. Elles facilitent le commerce, favorisent le partage des connaissances et contribuent à la diffusion du progrès technologique et des bonnes pratiques de management et d'évaluation de la conformité.

Les normes ISO offrent des solutions et des avantages à la quasi-totalité des secteurs d'activité de l'économie – agriculture, bâtiment, ingénierie mécanique, fabrication, distribution, transports, soins de santé, technologies de l'information et de la communication, environnement, énergie, management de la qualité, évaluation de la conformité et services.

L'ISO n'élabore que des normes requises par le marché. Les travaux sont menés à bien par des experts directement issus des secteurs de l'industrie, de la technique et de l'économie qui ont identifié le besoin d'une norme et qui l'appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'adjoindre d'autres spécialistes représentant des organismes gouvernementaux, des laboratoires d'essais, des groupements de consommateurs, des milieux universitaires, et des organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales.

Une Norme internationale ISO représente un consensus mondial sur les connaissances sur un sujet ou processus donné.

*en mai 2012

Cette brochure donne un aperçu de la Norme internationale de l'ISO, ISO 20121:2012, *Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle – Exigences et recommandations de mise en œuvre*. ISO 20121 est un outil concret pour organiser des événements de sorte qu'ils contribuent aux trois dimensions – économique, environnementale et sociale – du développement durable.

À quoi sert cette brochure ?



Pour affronter les problèmes mondiaux le plus efficacement possible, nous devons créer des synergies et agir ensemble. Bien que le monde visuel d'Internet et des médias sociaux ouvre de nouvelles possibilités intéressantes, il n'élimine en rien la valeur, l'effet et le pur plaisir du contact qui se créent à la faveur d'« événements ».

Des événements, il y en a de toutes sortes et de toutes tailles : il peut s'agir de concerts de rock, des Jeux olympiques, de la réunion annuelle d'une association de PME ou de salons internationaux. En bref, cela va du barbecue qu'organise un village pour financer un voyage scolaire au sommet mondial qui réunit des décideurs politiques.

Les événements peuvent être l'occasion de « prendre du bon temps » (et il n'y a rien de mal à cela !), mais ils peuvent aussi servir de cadre à la signature de traités internationaux ou de contrats commerciaux, à la réalisation d'exploits sportifs ou au rapprochement de communautés, de nations et de cultures différentes.

Pourquoi ISO 20121 est-elle si importante ?



Les événements ne sont toutefois pas sans conséquences. Les bons moments partagés peuvent réserver bien des problèmes le lendemain. Lorsque des personnes, et en particulier des foules, se rassemblent, cela peut mettre à mal les ressources locales telles que l'eau et l'électricité, générer quantités de déchets ou faire naître des tensions du fait de différences culturelles ou d'une trop grande proximité avec le voisinage. À cela s'ajoute un autre défi : la multiplicité des partenaires et fournisseurs impliqués dans l'organisation et la prestation d'un événement. Conscients de la difficulté, les professionnels de l'événementiel se sont lancés dans l'élaboration d'outils pour s'employer à résoudre un ou plusieurs des problèmes en jeu.

Toute l'importance d'ISO 20121 réside dans le fait que cette norme fournit des solutions de pointe valables pour le secteur de l'événementiel dans le monde entier, car elle a été élaborée par des représentants du secteur à l'échelon international. La norme examine les enjeux de l'événementiel qui s'inscrivent dans les trois dimensions du développement durable, et ce, à toutes les étapes de sa chaîne d'approvisionnement.

À qui peut bénéficier ISO 20121 ?



ISO 20121 présente un intérêt pour tous les acteurs impliqués dans l'organisation d'un événement, à tous les stades de la chaîne d'approvisionnement, notamment :

- Les organisateurs de l'évènement
- Les propriétaires de l'évènement
- Le personnel
- La chaîne d'approvisionnement (qui englobe notamment les restaurateurs, les constructeurs de stands, les transporteurs)
- Les intervenants
- Les participants
- Les autorités réglementaires
- La société civile

L'amélioration des pratiques

Il est logique d'adopter une approche par processus systématique pour la gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux des événements organisés. En outre, dès lors qu'un élément peut être surveillé et mesuré, il est possible de le rationaliser et donc, vraisemblablement, de faire baisser les frais généraux.

L'amélioration de la réputation

Le recours à un cadre international reconnu permettra aux acteurs de l'événementiel chargés de l'intégration des principes du développement durable de démontrer leurs actions en toute crédibilité et transparence.

Outre ces avantages clés, ISO 20121 présente d'autres atouts, notamment :

Structurée de la même façon que les fameuses normes ISO de systèmes de management qui ont fait leurs preuves – notamment ISO 9001 (qualité) et ISO 14001 (environnement), ISO 20121, qui suit également l'approche Planifier-Faire-Vérifier-Agir (PDCA, voir [Figure 1](#) à la page suivante), est plus facile à mettre en œuvre.

Flexible par définition, l'approche par système de management s'adapte à la nature et aux besoins uniques des diverses organisations qui composent le secteur de l'événementiel. Mais elle offre également une méthodologie fondée sur un consensus international d'experts pour atteindre des objectifs tangibles en matière de développement durable.

ISO 20121 est applicable à toute organisation ou personne (qu'il s'agisse de clients, fournisseurs ou organisateurs d'événements) engagée dans des manifestations de toute nature (expositions,

Quels avantages ISO 20121 peut-elle apporter ?



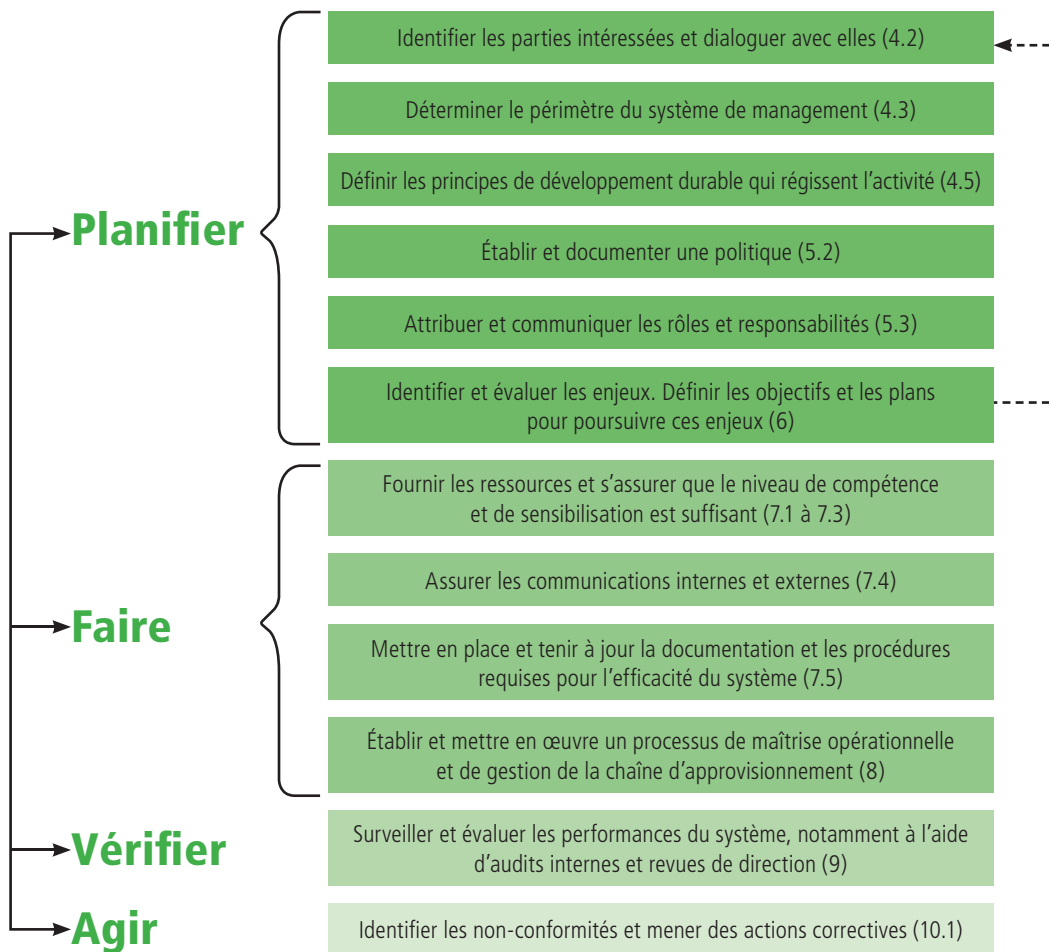


Figure 1 – Modèle de système de management intégrant le développement durable appliqué à l'activité événementielle (Les chiffres entre parenthèses renvoient aux articles et paragraphes de la norme).

compétitions sportives, concerts, etc.). Cette norme est pertinente tant pour les petites conférences que pour les manifestations sportives de grande ampleur. Utiliser ce cadre de référence devrait notamment permettre à ce secteur de mieux communiquer sur les impacts économiques, environnementaux et sociaux des événements.

La norme, qui offre un langage international commun pour l'organisation d'événements, fournit un cadre pour les marchés publics mondiaux et la comparaison des offres, stimulant ainsi les échanges internationaux dans ce secteur.

ISO 20121 permet à ses utilisateurs de démontrer, à travers un référentiel mondial, leur engagement à l'égard du développement durable. Les enjeux en la matière varient en fonction de la situation géographique de l'événement dans le monde, mais le cadre de référence d'ISO 20121 peut être utilisé partout.

Une fois que les utilisateurs de la norme ont identifié les enjeux dans leur situation particulière, ISO 20121 les aide, étape par étape, à établir des objectifs de développement durable, à définir des plans d'action, à surveiller et à mesurer l'avancement et à poursuivre leur démarche d'amélioration continue.

Les utilisateurs peuvent mettre en œuvre ISO 20121 pour améliorer leurs processus (avantage interne) ou pour satisfaire leurs clients et parties prenantes (avantage externe). Ils peuvent également décider de lancer une démarche de certification afin de faire vérifier, par l'intermédiaire d'une tierce partie, la conformité aux exigences de la norme.

Outre les utilisateurs directs de cette norme, d'autres parties prenantes peuvent avoir un intérêt à ce qu'ISO 20121 soit mise en œuvre, notamment les organismes de réglementation en charge des questions de santé, de sécurité, d'environnement, etc. liées aux événements. La norme sert également d'élément de référence pour les communautés locales et les organisations non gouvernementales susceptibles d'avoir des inquiétudes quant à un événement.

Que couvre ISO 20121 ?



Le contenu d'ISO 20121 est le suivant :

Avant-propos

Introduction

- 1** Domaine d'application
- 2** Références normatives
- 3** Termes et définitions
- 4** Contexte de l'organisation
 - 4.1 Connaissances de l'organisation et contexte
 - 4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées
 - 4.3 Détermination du périmètre du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle
 - 4.4 Système de management responsable appliqué à l'activité événementielle
 - 4.5 Principes de développement durable, déclaration de mission et de valeurs
- 5** Leadership
 - 5.1 Leadership et engagement
 - 5.2 Politique

- 5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisation

6 Planification

- 6.1 Actions face aux risques et opportunités
- 6.2 Objectifs de développement durable et plans pour les atteindre

7 Soutien

- 7.1 Ressources
- 7.2 Compétences
- 7.3 Sensibilisation
- 7.4 Communication
- 7.5 Informations documentées

8 Fonctionnement

- 8.1 Planification et maîtrise opérationnelles
- 8.2 Gestion des activités, produits ou services modifiés
- 8.3 Management de la chaîne d'approvisionnement

9 Évaluation des performances

- 9.1 Évaluation des performances au regard des principes de développement durable régissant les activités de l'organisation
- 9.2 Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- 9.3 Audit interne
- 9.4 Revue de direction

10 Amélioration

- 10.1 Non-conformité et actions correctives
- 10.2 Amélioration continue

ISO 20121 comporte également trois annexes informatives

Annexe A – Recommandations sur la planification et la mise en œuvre de la présente Norme internationale

Annexe B – Management de la chaîne d'approvisionnement

Annexe C – Évaluation

Qui a élaboré ISO 20121 ?



ISO 20121, publiée le 15 juin 2012, a été mise au point par et pour le secteur de l'événementiel, dans le cadre du comité de projet de l'ISO, ISO/CP 250, *Organisation d'événements et développement durable*. Des acteurs de l'industrie événementielle du monde entier, experts dans le management d'événements et les initiatives de promotion du développement durable, ont dirigé le processus d'élaboration.

La norme a été élaborée par des délégations d'experts des organismes nationaux de normalisation de 25 pays, accompagnés de 10 pays observateurs. Huit organisations parties prenantes du secteur de l'événementiel ou fortement concernées par les questions de développement durable ont également participé.

Le secrétariat de l'ISO/CP a été assuré en jumelage par le membre de l'ISO du Royaume-Uni et celui du Brésil, respectivement la British Standards Institution (BSI) et l'Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).



Site Web de l'ISO

www.iso.org

(en français et en anglais, avec rubriques principales en russe et publications individuelles dans d'autres langues)

Magazine ISO Focus+

www.iso.org/iso/iso-focus-plus

(10 numéros par an en français et en anglais)

Vidéos ISO

www.youtube.com/PlanetISO

Suivez-nous sur Twitter !

www.twitter.com/isostandards

Rejoignez-nous sur Facebook

www.facebook.com/isostandards

Contactez le membre de l'ISO dans votre pays :

www.iso.org/isomembers

Ressources





ISO Secrétariat central – 1, ch. de la Voie-Creuse, Case postale 56, CH-1211 Genève 20, Suisse
Tél. +41 22 749 01 11 | Fax +41 22 733 34 30 | E-mail central@iso.org | Web www.iso.org
© ISO – 2012-07, Tous droits réservés | ISBN 978-92-67-20577-9