



L'ISO 20121, quand l'environnement, la société et l'économie s'invitent dans vos événements...

Réalisé par : Jaouad CHENNOUFI, Fanny ILLES, Youssef HARKIK, Karine LIN, Emmanuelle MOLVEAU et Saad-Eddine SOUGRATI

Tuteur : Gilbert FARGES

Co-tuteur : Arnaud DERATHÉ

Lien d'accès au document web : www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux", "Qualité- Management", réf n°331

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	3
LISTES DES FIGURES ET DES TABLEAUX.....	4
RESUME	5
ABSTRACT.....	5
GLOSSAIRE	5
INTRODUCTION	6
CHAPITRE 1 : CONTEXTE	7
1) CONTEXTE DE L'EVENTEMENTIEL EN FRANCE	7
2) CONSEQUENCES DE L'ACTIVITE EVENEMENTIELLE SUR L'ENVIRONNEMENT	8
3) QUELLE EST LA PROBLEMATIQUE ?.....	9
CHAPITRE 2 : PROPOSITION D'UNE SOLUTION	9
1) QU'EST-CE QUE L'ISO 20121 ?.....	9
2) ENJEUX DE LA NORME.....	11
3) POURQUOI UTILISER L'ISO 20121 ?.....	11
CHAPITRE 3 : ETUDE DE LA NORME ISO 20121	18
1) CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE L'ISO 20121	18
2) COMPARAISON DETAILLEE ENTRE L'ISO 9001 VERSION 2015 ET L'ISO 20121 VERSION 2012	19
CHAPITRE 4 : RESULTATS ET PERSPECTIVES	22
1) OUTIL D'AUTODIAGNOSTIC SUR LA NORME ISO 20121	22
2) RETOUR D'EXPERIENCE SUR NOTRE PREMIERE UTILISATION DE L'OUTIL	28
CONCLUSION	29
BIBLIOGRAPHIE	30

REMERCIEMENTS

L'ensemble du groupe tient à présenter ses profonds remerciements aux tuteurs monsieur **Gilbert Farges** et monsieur **Arnaud DERATHÉ**, pour leurs disponibilités, leurs aides précieuses tout au long de notre projet et d'avoir proposé un sujet d'actualité qui touche la vie de tous les jours. Nous sommes également reconnaissants à l'ensemble de la promotion de notre master pour nous avoir apporté son soutien dans la mise en place de l'événement Agora Qualité. Nous avons eu le plaisir de réaliser l'événement Agora Qualité en appliquant le fruit du travail réalisé lors de ce projet.

LISTES DES FIGURES ET DES TABLEAUX

Figure 1 : Informations sur le secteur de l'événementiel en France–Source : Bilan chiffré 2013 Production UNIMEV juin 2014 [4]	7
Figure 2 : Diagramme de l'éco-responsabilité : « les trois piliers du développement durable »-[Source : auteurs].....	9
Figure 3 : Schéma de l'amélioration continue dans L'ISO 20121 – [Source : auteurs].....	10
Figure 4 : Amélioration continue et norme ISO 20121 – [Source : auteurs].....	12
Figure 5 : Exemple de lignes directrices de l'ISO 20121 sur une activité de restauration – [Source : auteurs].....	14
Figure 6 : Publics à avertir du déroulement de l'événement – [Source : auteurs].....	15
Figure 7 : Tâches à effectuer dès la fin de l'événement – [Source : auteurs].....	16
Figure 8 : Avantages de l'ISO 20121 – [Source : auteurs].....	17
Figure 9 : Cartographie des processus de l'ISO 20121 – [Source : auteurs].....	18
Figure 10 : Tableau comparatif des deux normes ISO 9001 version 2015 et ISO 20121 – [Source : auteurs].....	19-21
Figure 11 : Tableau récapitulatif des avantages et des inconvénients de l'outil d'autodiagnostic – [Source : auteurs].....	22
Figure 12 : Page d'accueil de l'outil – [Source : auteurs].....	23
Figure 13 : Grille d'auto-évaluation – [Source : auteurs].....	24
Figure 14 : Onglet de l'outil d'autodiagnostic - Résultat par chapitre– [Source : auteurs].....	25
Figure 15 : Onglet de l'outil d'autodiagnostic – Représentation par article et décision - [Source : auteurs].....	25
Figure 16 : Diagramme radar de l'évaluation – [Source : auteurs].....	26
Figure 17 : Onglet des conseils – [Source : auteurs].....	26
Figure 18 : Processus d'utilisation de l'outil – [Source : auteurs].....	27
Figure 19 : Diagramme radar de l'évaluation de l'événement Agora Qualité – [Source : auteurs].....	28

Résumé

La préservation de l'environnement est fondamentale pour que nos successeurs puissent vivre dans de bonnes conditions. Ainsi, chaque secteur d'activité doit prendre en compte cet enjeu, et certains investissent dès à présent dans une démarche responsable pour devenir éco-responsable.

C'est le cas du secteur de l'événementiel, qui s'est doté d'une norme ISO, l'ISO 20121. Les organismes suivant cette norme gagneront en crédibilité par rapport à leurs concurrents. Notre équipe s'est proposée de créer un outil d'autodiagnostic sur cette norme, pour aider tout organisateur d'événements à être responsable vis-à-vis de l'environnement.

Afin d'illustrer la mise en application de la norme ISO 20121 à un cas concret d'événement, nous nous sommes servis de l'expérience de l'équipe pour organiser d'un micro-événement, Agora Qualité, à l'UTC le 22 Janvier 2016.

Mots clés : Développement durable, norme ISO 20121, événementiel, éco-responsabilité, outil d'autodiagnostic.

Abstract

Protecting the environment is essential to make our successors live in good living conditions. Thus, each field of activity must consider this problem, and some of them invest nowadays in eco friendly actions. The event field is one of them, because it has its own standard, the ISO 20121 standard.

Organizers following this standard win credit toward other events. Our team has chosen to create an auto-diagnosis tool on the ISO 20121, in order to help event organizers to become responsible for the environment.

In order to illustrate concretely our actions about the preservation of the environment during an event, our team will present its work on the Agora Qualité event, that occurred in January 2016 at the UTC.

Key words : sustainability, ISO 20121 standard, event field, eco-friendly, auto-diagnosis tool.

Glossaire

CA : Chiffre d'Affaires

HT : Hors Taxes

TTC : Toutes Taxes Comprises

ISO : International Organization for Standardization (en) : organisation internationale de normalisation (fr)

NF : Norme Française

QPO : Qualité et Performance dans les Organisations

Introduction

Le secteur de l'événementiel a un poids important dans l'économie française. Elle représente en terme de chiffre d'affaires 2,5 milliards d'euros. En effet, de plus en plus d'entreprise investissent et organisent des événements, avec une augmentation de près de 15% entre 2012 et 2013 d'événements créés [1].

Les enjeux du développement durable sont cruciaux de nos jours pour préserver notre planète comme elle est aujourd'hui. Les événements doivent donc, dans une perspective de protection de l'environnement, être organisés de manière responsable.

Une norme a été conçue afin de favoriser l'organisation des événements éco-responsable. L'ISO 20121 version 2012 [2] donne des lignes directrices pour tous les organisateurs d'événements voulant intégrer les enjeux du développement durable dans leurs événements.

Pour aider les entreprises à se positionner dans leurs pratiques, nous vous proposons un outil d'auto-diagnostic de cette norme que nous vous présenterons par la suite. Grâce à cette norme, ils peuvent adopter une attitude éco-responsable dans l'organisation de leur événement.

Nous appliquerons les principes de cette norme dans l'organisation de l'événement Agora Qualité, dont les auteurs sont les organisateurs.

L'événement Agora Qualité, né en 2013, et a été créé par les étudiants du Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO) de la promotion 2013-2014 [3].

L'événement "Agora Qualité" est le fruit de l'évolution de la Fête de la Qualité, qui elle, a existé entre 2010 et 2013.

Chapitre 1

1) Contexte de l'événementiel en France

Le domaine de l'événementiel est le secteur d'activités dont il est question dans ce travail. Il s'agit d'une activité très présente : des manifestations sont organisées par des localités, des associations ou des entreprises. Elles peuvent avoir un thème culturel, professionnel, sportif.

Voici donc ici quelques chiffres présentant l'état de ce secteur ces dernières années en France.

CA HT moyen par type d'événements – hors événements auto-produits et hors foires et salons.	2012	2013	Evol
Congrès avec expos	77 173,11	67 593,20	-12,4%
Congrès sans expo	26 491,81	26 678,57	0,7%
Formations-Examens-Concours	8 860,29	9 281,43	4,8%
Réunions d'entreprises	10 993,20	12 368,50	12,5%
Spectacles, manifestations culturelles et sportives	22 414,44	23 827,03	6,3%
moyenne sur les 5 familles d'événements *	22 036,63	23 488,63	6,6%
moyenne globale incluant la catégorie « autres événements »	20 703,93	23 271,63	12,4%

Source : Bilan chiffré 2013 | Production UNIMEV juin 2014 [4]

a) Nombre d'événements organisés en France

Chiffres certifiés et déclaratifs	Foires-expositions	Salons grand public et mixtes	Salons professionnels	Ensemble
Nombre de manifestations	55	347	174	576
Surface nette des stands	1 192 243	1 349 973	1 519 815	4 062 031
Nombre total d'exposants	24 345	54 987	62 904	142 236
Total des entrées de visiteurs (visites)	4 991 433	7 807 118	2 448 777	15 247 328

Figure 1 : Informations sur le secteur de l'événementiel en France - [Source : [4]]

- 77 % des événements professionnels sont organisés en France,
- 58 % sont organisés à Paris & en Ile-de-France,
- 18 % sont organisés dans la région Provence Alpes Côte d'Azur (PACA).

Types de manifestations [5] :

- 80 % des événements d'entreprise sont des séminaires,
- 23 % des événements d'entreprises sont des manifestations événementielles et des conventions,
- 2/3 des organisateurs recherchent souvent ou occasionnellement des lieux et prestataires originaux.

b) Nombre de participants aux événements

- 50 % des événements professionnels comptent de 50 à 200 personnes,
- 8 % des événements professionnels comptent moins de 50 personnes.

Les acteurs de l'événementiel

Le marché de l'événementiel ne serait rien sans ses acteurs incontournables.

- Prestataires événementiels : 300 000 et + (hébergement, salles & lieux événementiels, activités team-building, diverses locations, hôtesse, régie technique, transport, imprimerie, relations presse...)
- Personnes en charge des événements :
 - Entreprises : + de 1 million,
 - Collectivités & Institutionnels : + 30 000.
- Agence de communication & événementiel : environ 1 000
- Annuaire professionnels : + de 150

2) Conséquences de l'activité événementielle sur l'environnement

Malgré les apports sociétaux multiples et variés de l'activité événementielle, de telles manifestations représentent également des menaces :

• **Économiques**

Un événement peut produire des déficits budgétaires dans l'environnement local où il se déroule. En effet, il est susceptible de générer plus de dépenses que de gains financiers pour les communes voire le département ou la région où il prend place.

• **Environnementales**

Les ressources naturelles et énergétiques sont utilisées, telles que l'eau, le bois pour tous les supports papier, l'électricité, le CO2 pour les déplacements en véhicule. Ces dépenses sont une surconsommation ponctuelle pour les localités concernées par l'événement. Cette surconsommation peut coûter cher aux localités : les ressources disponibles peuvent se réduire significativement et l'environnement peut être endommagé durablement par le passage d'une manifestation. Si une surconsommation ne peut pas être évitée, les concepteurs de l'événement peuvent chercher à la réduire.

• **Sociétales**

Il s'agit ici des conséquences pour les parties intéressées par l'activité événementielle.

L'image de marque d'une région ou département peut être influencée par l'organisation d'un événement : si celui-ci a une mauvaise réputation, la localité toute entière peut voir son image dévalorisée, car elle accueillerait des événements de faible qualité, à faible plus-value. Ainsi, une région peut repousser des investisseurs et entreprises si son image est ternie, et ceci peut faire stagner voir ralentir le développement économique d'une région.

De plus, les riverains sont susceptibles d'être gênés dans leur vie quotidienne par une manifestation. En effet, ils peuvent souffrir des nuisances sonores, comme être limités dans leurs déplacements par un événement.

3) Quelle est la problématique ?

En vue de l'ensemble des conséquences néfastes d'un événement, la question qui se pose est la suivante : comment limiter ces impacts négatifs tout en maximisant les bénéfiques d'une manifestation pour toutes les parties intéressées ?

Chapitre 2 : Proposition d'une solution

1) Qu'est-ce que l'ISO 20121 ?

Dans la continuité des initiatives de préservation de notre planète, telle que nous la connaissons aujourd'hui, l'ISO 20121 s'inscrit comme un guide de bonnes pratiques pour l'ensemble des événements. Cette norme n'entachera en rien le plaisir procuré lors de ces rassemblements, mais apporte une réflexion sur l'avenir de notre terre et des futures générations.

Cette norme s'appuie sur trois piliers : l'économie, l'environnement et la société. Ils forment ainsi une vision triptyque, pour obtenir une vision globale : l'éco-responsabilité. Sa mission vise exclusivement à vivre, créer, innover tout en respectant l'éco-système. Respecter l'éco-système est tout bonnement laisser l'opportunité aux générations futures de pouvoir vivre sur la planète que nous connaissons actuellement.

Pour cela, les organisateurs doivent respecter les ressources naturelles (réutiliser des ressources, ne pas les épuiser), prendre en compte toutes les parties intéressées (pour en comprendre leurs besoins et attentes) et enfin être acteur dans l'économie locale (privilégier les entreprises locales). En prenant en compte ces trois notions, l'effet "boule de neige" s'enclenche en favorisant plus tard la cohésion sociale, l'équité et la qualité de vie. Toutes ces notions forment à la fin du processus : l'éco-responsabilité.

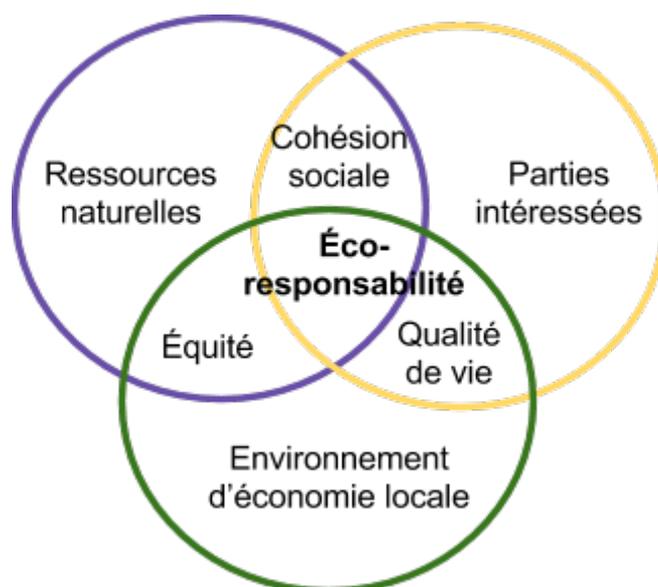


Figure 2 : Diagramme de l'éco-responsabilité : « les trois piliers du développement durable » - [Source : auteurs]

La structure de la norme ISO 20121 est compatible avec celle de la norme ISO 9001 [6]. Cette dernière, très générale, concerne le management de la qualité dans toute sorte d'organisation. C'est d'ailleurs l'une des normes les plus reconnues et appliquées dans le monde. La norme ISO 20121 bénéficie de la notoriété de la norme ISO 9001, car elle a une structure similaire en dix articles : 1- Domaine d'application, 2- Références normatives, 3- Termes et définitions, 4- Contexte de l'organisation, 5- Leadership, 6- Planification, 7- Soutien, 8- Fonctionnement, 9- Évaluation des performances, 10- Amélioration.

L'ISO 20121 s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue qui se décline en 4 grandes phrases "Planifier, Faire, Vérifier et Agir" (figure 3). Ce cycle permet à tout organisateur d'événement de perfectionner aisément ses démarches pour préserver les ressources.

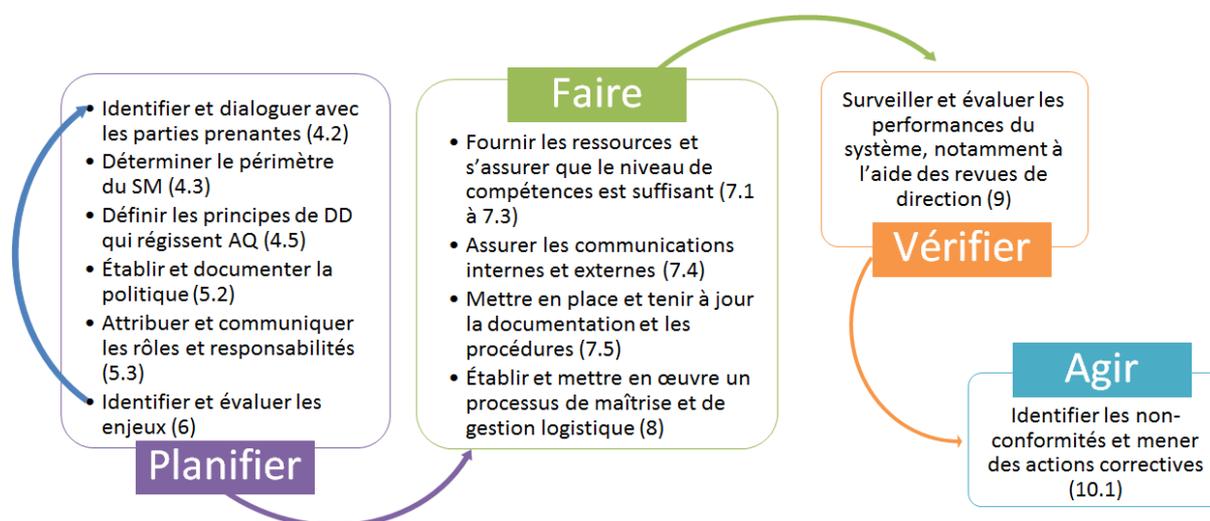


Figure 3 : Schéma de l'amélioration continue dans L'ISO 20121 – [Source : auteurs]

Nous pouvons également noter dans cette norme des touches de l'ISO 14000: Management environnemental (pour le pilier environnement) et de l'ISO 26000: Responsabilité sociétale (pour le pilier société).

2) Enjeux de la norme

Un enjeu est ce qui est "en jeu", c'est-à-dire littéralement ce qui est à perdre ou à gagner. De ce fait, à travers la norme nous avons identifié sept principes associés au développement durable et en jeu dans la norme ISO 2121 :

- La pensée globale permet de voir l'événement dans son ensemble, chaque partie de la chaîne d'approvisionnement doit prendre en compte la notion de développement durable.
- La pensée locale dirige les organisateurs vers des entreprises et intervenants locaux, dans le but de dynamiser l'activité de la région où se déroule l'événement.
- L'optimisation dans toutes les tâches à effectuer. L'organisation doit être pensée afin de minimiser l'utilisation des ressources.
- L'adaptabilité vis-à-vis des spécificités des participants (éthiques, handicaps...)
- La surveillance fait partie intégrante de la mission des organisateurs. Il convient de surveiller le bon déroulement de l'événement et le cas échéant, de le réguler.
- D'où le principe d'agilité car un risque prévu peut s'avérer d'être une menace réelle lors de l'exécution de l'événement. L'équipe doit être en mesure d'être réactive et mettre en œuvre rapidement la solution alternative prévue dans l'analyse des risques.
- Pour finir, l'héritage positif est le dernier principe à respecter afin de laisser aux générations futures la terre que nous connaissons.

Ces sept principes en jeu forment les piliers d'une bonne démarche de développement durable.

De manière plus académique, est également en jeu la création d'un outil d'autodiagnostic pour les organisateurs d'événements :

- Utilisable quelle que soit l'ampleur de l'événement,
- Permet des résultats fiables et facilement exploitables.

L'enjeu primordial de ce travail est de rendre les événements plus responsables et les organisateurs sensibles et conscients des bienfaits du développement durable.

3) Pourquoi utiliser l'ISO 20121 ?

Cette norme est adaptable à tous types d'événements, quelle que soit la taille. Du concours de l'Eurovision en passant par les Jeux Olympiques jusqu'aux événements de petites entreprises souhaitant devenir éco-responsables [7].

Jusqu'à hier, l'homme a toujours utilisé les ressources qui lui étaient offertes. À présent, face à la surconsommation des ressources naturelles, il est prudent d'établir de bonnes pratiques dans toutes les activités humaines, y compris dans les événements, qu'ils soient locaux ou de grande ampleur. Il est donc important de laisser un héritage positif aux générations futures. En effet, le rassemblement de foules peuvent mettre à mal les ressources locales (déchets pré-événement, tensions culturelles, utilisation abusive de l'eau ou de l'électricité, problèmes de voisinages...). Autant de problématiques qui doivent être maîtrisées en plus de la diversité des parties prenantes, tels que les étudiants, l'UTC, les intervenants et partenaires locaux (Figure 4).

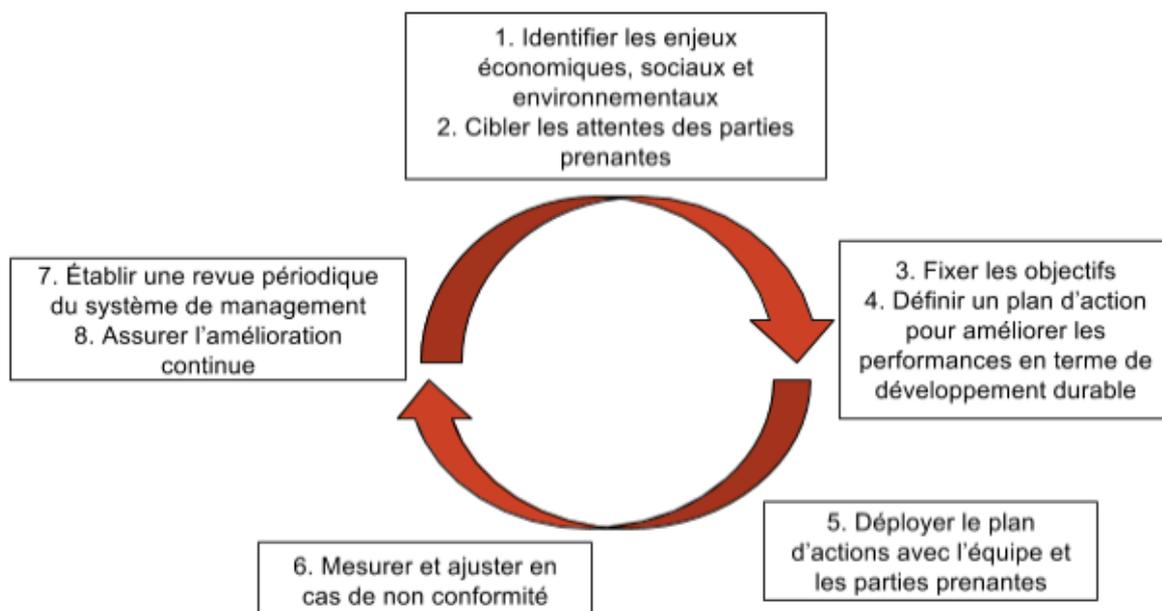


Figure 4 : Amélioration continue et norme ISO 20121 – [Source : auteurs]

Cette norme donne des pistes d'amélioration dans l'ensemble du projet.

Grâce à ISO 20121, votre événement, quel que soit son type ou sa taille, peut s'inscrire dans une logique de développement durable [8]. Elle touche :

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

a. Avant la manifestation

Choisir le lieu

C'est une étape importante qui a des répercussions sur l'optimisation des transports et des déplacements. Le lieu doit être accessible socialement, nous pouvons imaginer un aménagement pour :

- Les bus/cars,
- Une zone de co-voiturage, navettes,
- Un abri pour les vélos,
- Une zone pour les piétons,
- Les personnes en situation de handicap ou dépendantes ou femmes enceintes.

Nous pouvons aller encore plus loin via la sensibilisation à l'éco-conduite et de l'utilisation des modes de déplacements alternatifs à la voiture [9].

En cas d'hébergement, il faut également penser à :

- Réduire la consommation d'énergie
- Réduire la consommation d'eau
- Gérer les déchets

Pour aller plus loin, l'hébergement éco-labellisé à proximité de l'événement est à privilégier.

L'événement doit tenir compte de son environnement en prêtant attention :

- Aux sites naturels et protégés
- Au voisinage
- Aux réglementations en vigueur
- À la gestion des déchets spécifiques ou non

Les indicateurs intéressants à mettre en place :

- Le nombre de personnes ayant privilégiées les transports en commun
- Le nombre de place pour les personnes dépendantes
- Les litres d'eau et d'électricité consommés
- La part du volume des déchets traités et non traités

Le zoom sur des bonnes pratiques à mettre en place :

- Privilégier une manifestation proche d'une gare
- Indiquer sur les programmes le plan d'accès en transport en commun, des pistes cyclables...
- Instaurer des tarifs préférentiels ou des bons de consommation pour les participants utilisant un mode de transport collectif ou qualifié comme "propre" tel que le vélo,
- Éclairage naturel, LED,
- Robinets économiseurs d'eau,
- Veiller à la disposition des cendriers

Mobiliser et identifier les acteurs de l'événement

Au travers de :

- L'implication de l'équipe organisationnelle,
- La sensibilisation du public aux bonnes pratiques,
- L'association des intervenants extérieurs pour favoriser l'aspect social de la manifestation

S'attarder sur de bonnes pratiques à mettre en place :

- Travailler avec les entreprises et intervenants locaux
- Choisir des prestataires sensibles au développement durable

Communiquer de manière responsable

Un des points noirs des déchets que l'on peut éviter en privilégiant les supports d'informations éco-conservés :

- En évitant les dates
- En prêtant attention au revêtement du document
- En imprimant sur du papier recyclable
- Indiquer la mention " Ne pas jeter sur la voie publique"

Avoir la même gymnastique pour les objets promotionnels (goodies), ainsi que leurs origines. Également, inciter le public à adopter une démarche similaire. En un mot, il faut adopter une communication responsable optimisant la diffusion des supports d'information tout en respectant les règles en vigueur [10].

Par exemple, l'équipe d'Agora Qualité a choisi de communiquer au travers d'une vidéo, des réseaux sociaux, de discours...

Les indicateurs intéressants à mettre en place :

- La réduction des papiers
- Le nombre de téléchargement de "flyer"

b. Pendant la manifestation

Contrôler la démarche de développement durable (figure 5)

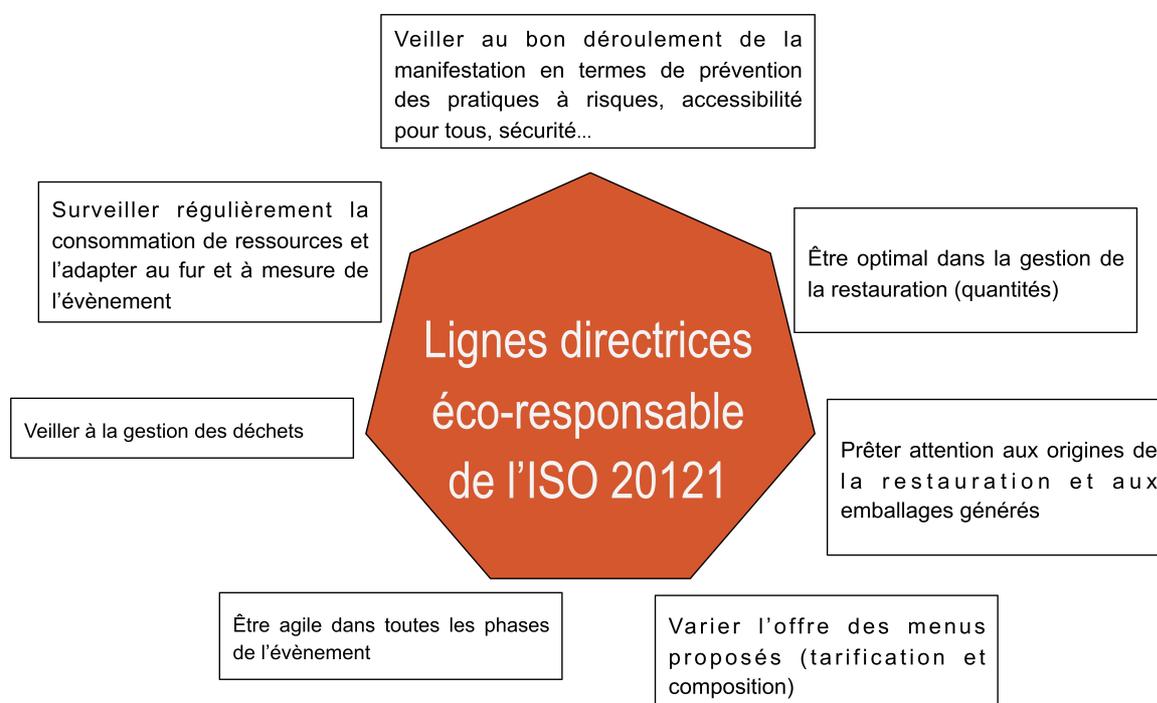


Figure 5 : Exemple de lignes directrices de l'ISO 20121 sur une activité de restauration – [Source : auteurs]

Sensibiliser

Il est opportun de valoriser la démarche de développement durable au travers de la presse (Figure 6).

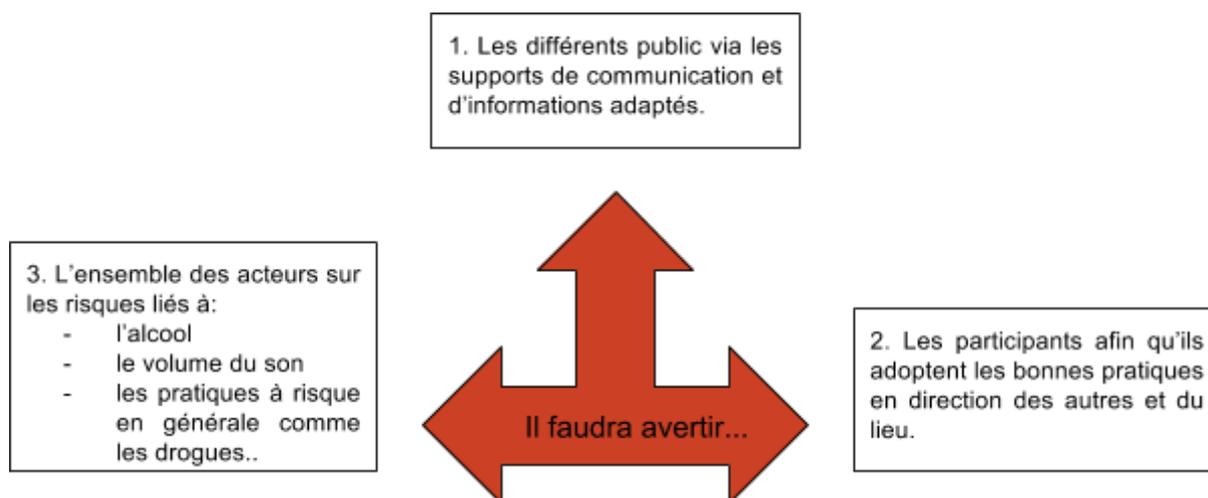


Figure 6 : Publics à avertir du déroulement de l'événement – [Source : auteurs]

Le zoom sur des bonnes pratiques à mettre en place [8] :

- Messages audios sur le traitement des déchets
- Distribution gratuite d'eau et d'alcootest
- Distribution de bouchons d'oreilles

Les indicateurs intéressants à mettre en place :

- Nombre de journalistes présents
- Fréquence des annonces
- Nombre d'alcootests distribués

c. Après la manifestation

L'événement aura générer des ressources, des déchets, des équipements... Il faudra mettre en place un processus de traitement dans le but d'évaluer les ceux à évacuer sous forme de déchets et ceux réutilisables (figure 7).

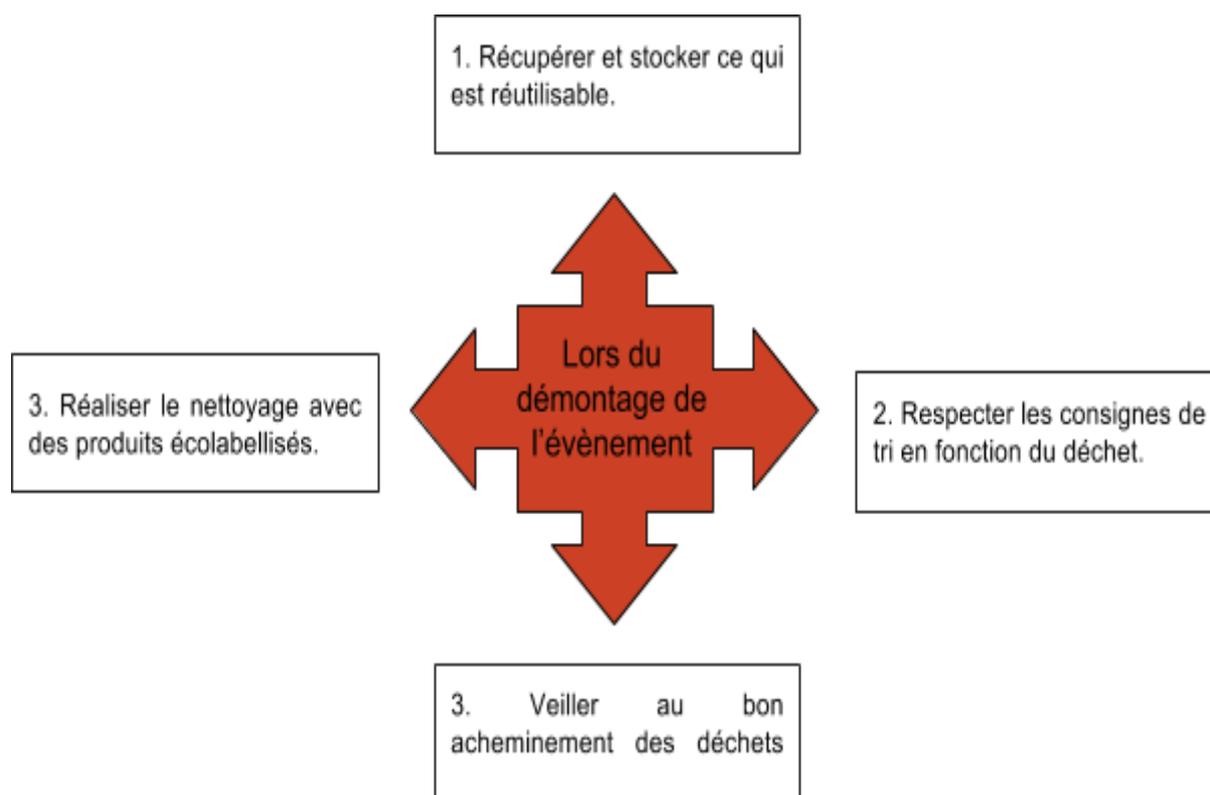


Figure 7 : Tâches à effectuer dès la fin de l'évènement – [Source : auteurs]

Il ne faudra pas oublier d'évaluer votre impact environnemental et sociétal à travers :

- Des quantités de déchets générées
- Les consommations d'énergies
- Les retombées générées par des actions sociales
- Les estimations des impacts évités grâce à la démarche
- La satisfaction des acteurs
- La communication des résultats

Le zoom sur des bonnes pratiques à mettre en place :

- Penser aux associations caritatives
- Penser aux réseaux des ressourceries qui donnent une seconde vie à des objets
- Dons d'équipements aux écoles
- Récupérer les bouchons des bouteilles

d. Que faire pour favoriser l'utilisation de cette norme ?

Pour élucider cette question, nous nous sommes basés sur des témoignages de dirigeants d'entreprises qui se sont faites certifiés ISO 20121, comme Thierry Nerrembourg, dirigeant créateur de l'entreprise Formule Magique, première entreprise à s'être lancée dans cette démarche [11]. Mais aussi, les Jeux Olympiques de Londres 2012 qui ont représenté le premier banc d'essai majeur de la norme.

D'après Thierry Nerrembourg, *“La certification ISO 20121 est un bon moyen d'animer l'entreprise en interne et de valoriser nos efforts sur les questions de développement durable à l'externe.”*

La norme permet d'adopter une démarche stratégique et cohérente dans l'application des principes du développement durable. Au lieu de nous disperser en initiatives écologiques diverses, nous avons pu intégrer le développement durable dans tous les aspects logistiques de la présidence, et la norme internationale ISO nous a aidé à mettre en place les systèmes et procédures nécessaires. Elle intervient sur toute la chaîne d'approvisionnement, du choix du lieu jusqu'au démontage de la manifestation et des impacts. Établie par le secteur de l'événementiel lui-même, cette norme donne toutes les clés les plus pertinentes pour fournir une manifestation responsable du développement durable sans y entacher la qualité.

Pour David Stubbs, Responsable de la durabilité du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques de Londres (LOCOG), il y avait une réelle nécessité d'un système tel que l'ISO 20121 [12].

En effet, ce qu'il convient de mettre en avant c'est l'approche structurée de la norme qui permet d'absorber les aspects liés au développement durable (Figure 8).

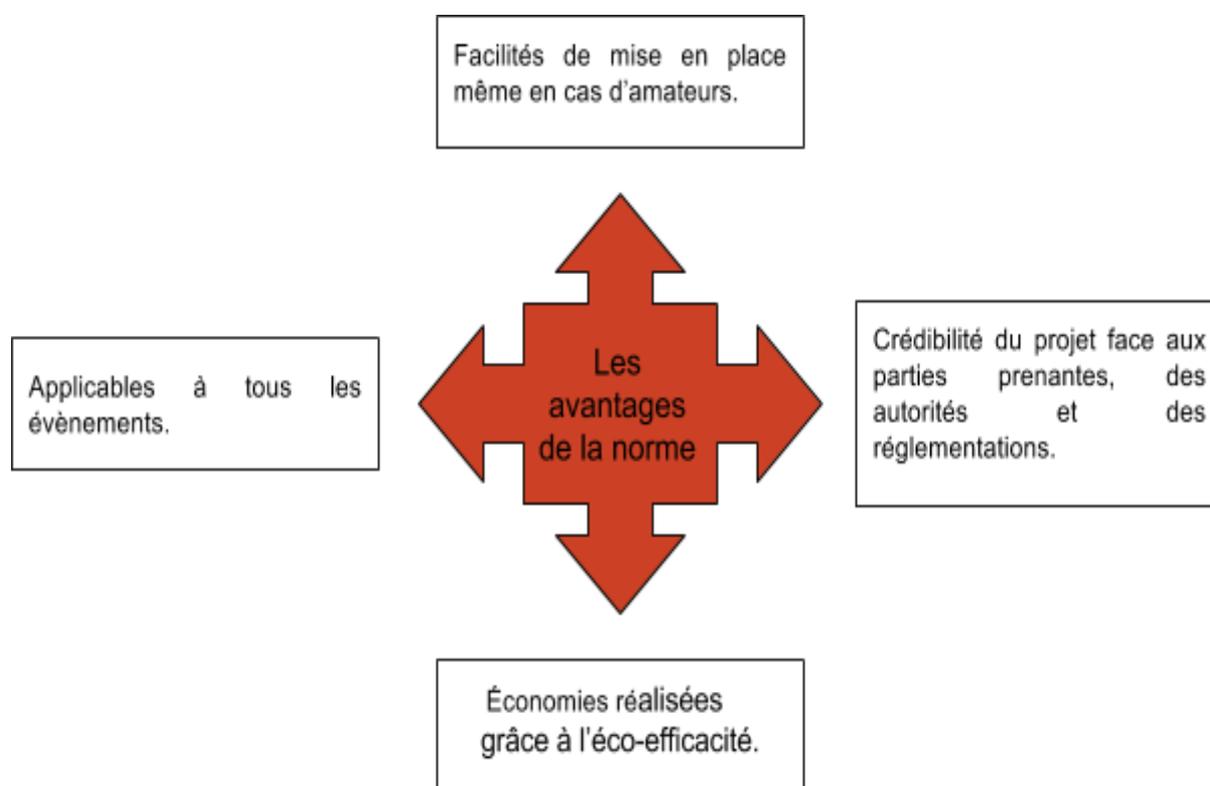


Figure 8 : Avantages de l'ISO 20121 – [Source : auteurs]

Par exemple, les Jeux Olympiques de 2012 n'ont envoyé aucun déchet en décharge grâce à la location au lieu de l'achat, en réutilisant... Près de 99 % des déchets générés lors de la construction du Parc olympique ont été récupérés, réutilisés et recyclés.

L'une des premières clés est de faire ressortir les valeurs humaines, environnementales et sociétales de la direction. En effet, si celle-ci est sensible aux problématiques d'éco-responsabilité, la moitié du chemin est parcourue.

Ensuite, il faut prouver aux entreprises que cette norme est un levier de performance et de différenciation. En effet, l'image de l'entreprise en bénéficiera et également la capacité de l'organisation car cette norme est présente tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

Mais également au niveau du personnel, sa mise en place crée une dynamique et un sentiment de fierté d'appartenir à une entreprise responsable.

D'après ces entreprises, le coût en temps et en argent est un véritable investissement sur le futur.

Chapitre 3 : Étude de la norme ISO 20121

1) Cartographie des processus de l'ISO 20121

Voici la cartographie de processus pour présenter la norme ISO 20121 de manière dynamique. Tout d'abord, les organisateurs d'un événement doivent se fixer des objectifs en matière de développement durable (comme réduire les déchets par exemple). Puis, les objectifs doivent être mis en oeuvre par des actions concrètes. Ensuite, les résultats obtenus sont évalués par rapport aux objectifs initiaux. Enfin, les écarts relevés doivent être comblés par la mise en place de nouveaux objectifs adéquats. Pour mettre en oeuvre ce processus de quatre étapes distinctes, les organisateurs d'événement doivent disposer de ressources diverses, comme s'entourer de fournisseurs et choisir le matériel nécessaire, etc... Cette visualisation sous forme de processus est visible dans la figure 9 ci-dessous.

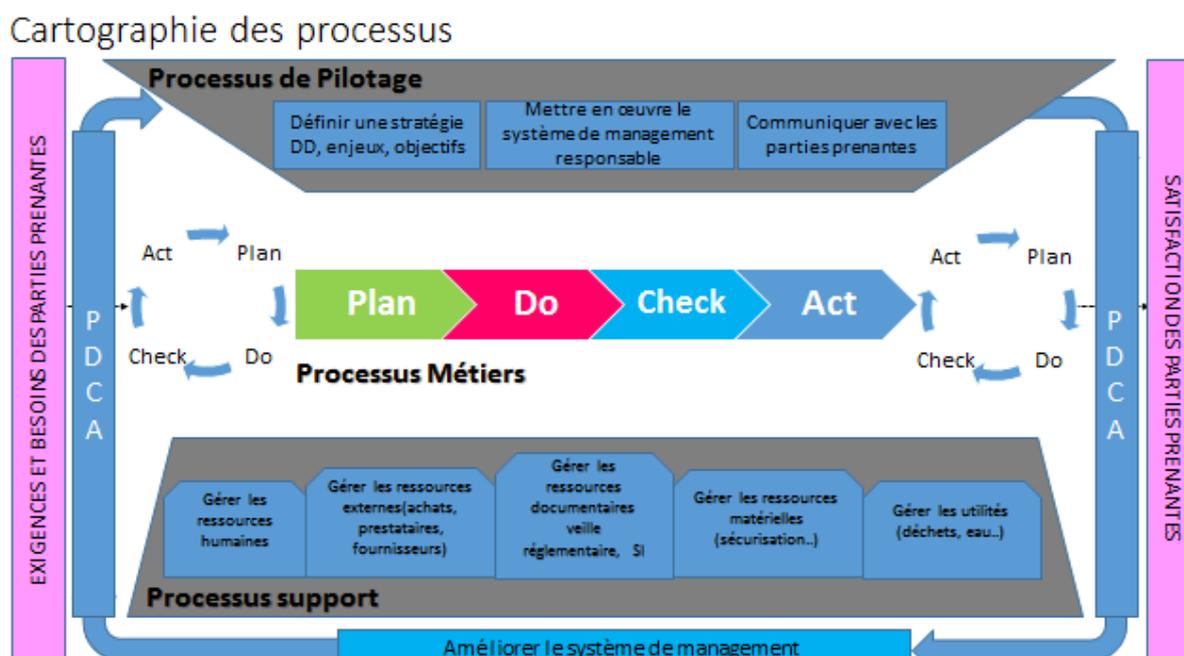


Figure 9 : Cartographie des processus de l'ISO 20121 – [Source : auteurs]

2) Comparaison détaillée entre l'ISO 9001 version 2015 et l'ISO 20121 version 2012

Cette partie s'attache à voir de quelle manière sont traités les différents chapitres dans la norme ISO 9001 version 2015 [6] et l'ISO 20121 version 2012.

	ISO 9001 version 2015	ISO 20121 version 2012
Référentiel	Norme de système de management (certifiable)	Norme de système de management (certifiable)
Définition	Exigences pour les systèmes de management de la qualité	Exigences pour un système de management responsable appliqué à l'événementiel
Mode d'application	Volontaire	Volontaire
Type de norme	International	International
Champ d'application	Organisme de tout type et de toute taille, quelque soit le secteur d'activité (activité événementielle, ONG, entreprises publique ou privée, collectivités ...)	Organisations de tout type et de toute taille, qui participent à la planification et/ou la réalisation d'événements (propriétaires, organisateurs et fournisseurs d'événements, parties prenantes...)
Périmètre d'application (Entreprise)	Activités couvertes par la norme : - Accueil événementiel - Recrutement (intérim) - Marketing événementiel (Promotion) - Communication événementielle	Activités couvertes par la norme : - Accueil événementiel - Marketing événementiel (Promotion)

	ISO 9001 version 2015	ISO 20121 version 2012
Principes	Accroître la satisfaction de ses clients par le respect de leurs exigences y compris les exigences légales et réglementaires...	Intégrer les principes de Développement Durable tout au long du cycle de management de l'événement
Parties intéressées	<ul style="list-style-type: none"> - L'état - Les clients - Le personnel - Les fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> - L'organisateur de l'événement - Le personnel - La chaîne d'approvisionnement - Les participants - Les autorités réglementaires - La société civile
Durée de la mise en œuvre	Environ 6 à 9 mois (débuté par un audit diagnostic interne)	Environ 6 à 12 mois (débuté par un audit diagnostic chez toutes les parties intéressées identifiées)
Coût de la réalisation	Le coût dépend du budget et des objectifs en terme de délai et de périmètre	Le coût dépend du budget et des objectifs en terme de délai et de périmètre

	ISO 9001 version 2015	ISO 20121 version 2012
Enjeux	<ul style="list-style-type: none"> - Organisationnel : engager un processus d'amélioration continue pérenne - Commercial : la satisfaction des clients, accroître la performance et économique de l'entreprise - Humain : la motivation de tous les acteurs et collaborateurs vers un même objectif 	<ul style="list-style-type: none"> - Environnementaux : utilisation des ressources, choix des matériaux et préservation de la nature... - Sociaux : normes du travail, droits civils, justice sociale, questions culturelles, équité, traçabilité, sensibilités religieuses et concurrence - Économiques : retours sur investissement, innovation, performances économiques, risque, commerce loyal et participation aux bénéfices
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Impliquer et motiver le personnel - Améliorer la qualité de ses services et ses produits - Accroître la satisfaction de ses clients et les fidéliser - Se différencier de ses concurrents - Accéder à de nouveaux marchés - Éliminer voire réduire les coûts liés à la non qualité 	<ul style="list-style-type: none"> - Aider l'événementiel à opérer de manière responsable - Intégrer les principes de développement durable à l'activité événementiel - Se positionner au rang des entreprises et organisations citoyennes - Gérer les risques environnementaux, sociaux, économiques et de gouvernance liés aux impacts négatifs de ses activités

	ISO 9001 version 2015	ISO 20121 version 2012
Contexte national	Niveau de connaissance, de maîtrise de la norme sur le marché et des auditeurs : Fort	Niveau de connaissance, de maîtrise de la norme sur le marché et des auditeurs : Très faible
Dernière année de parution	En 2015 Prochaine version prévu pour environ 2022	En 2012 Prochaine version probable entre 2019 et 2020
Qualité	Norme de management de la qualité : Application des principes de management de la qualité, des méthodes et outils de gestion de la qualité dans le management des activités de l'entreprise	Norme de responsabilité sociétales (DD-RSE) : Intégration des principes de Développement Durable dans le management et la gestion des activités de l'entreprise (en relation avec l'événementiel ...)
	ISO 9001 version 2015	ISO 20121 version 2012
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Norme générique applicable à tous les corps de métier - Bénéficiaire d'une plus large notoriété en matière de qualité de service/produit - Prise en compte à un degré plus accru de la notion du client. - Enjeux commerciaux importants - Management par l'approche système - Implication et intégration du personnel - Participer au concours, prix nationaux et sous régionaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Norme sectorielle relative au management responsable lié aux activités événementielles - Bénéficiaire d'une notoriété d'éco-responsabilité - Organisation développant l'éthique et intégrant les principes de développement durable dans le management de ses activités - Repose sur les fondements de la famille des normes ISO 9000 - S'inscrire dans une dynamique d'organisateur d'événements - Être sélectionné, à l'occasion d'un appel d'offre, pour l'organisation d'événements à fort impact écologique

Figure 10 : Tableau comparatif des deux normes ISO 9001 version 2015 et ISO 20121 – [Source : auteurs]

Mise en œuvre de la norme via l'outil d'autodiagnostic

Un outil d'autodiagnostic est un support qui aura deux objectifs distincts :

- Évaluer l'état actuel d'une situation ou d'un système
- Puis établir des plans d'actions pour améliorer l'existant, c'est-à-dire le niveau actuel de conformité à la norme ISO 20121 de l'organisation de l'événement.

Cet outil permet de faire un état des lieux sur l'organisation d'un événement et l'application de la norme ISO 20121, puis de mettre en place des plans d'actions avec des objectifs et indicateurs afin de se conformer à cette norme.

Les ressources nécessaires pour la réalisation de l'outil sont :

- Un support numérique et si possible physique pour un mode d'emploi.

- Des connaissances sur la norme ISO 20121
- Une grande implication des participants pour évaluer la situation de départ
- Une personne en charge de la mise à jour de l'outil (donc formation nécessaire pour cette personne)

Ce tableau récapitule les avantages et les inconvénients de la mise en œuvre l'outil (figure 11)

Avantages	Inconvénients
Auto-évaluation en continue Amélioration constante des performances Outil adapté au cas par cas	Formation plus longue Mise à jour nécessaire rigoureusement et régulièrement

Figure 11 : Tableau récapitulatif des avantages et des inconvénients de l'outil d'autodiagnostic – [Source : auteurs]

Nous avons privilégié la solution de l'outil d'autodiagnostic par rapport à d'autres supports. En effet, nous avons trouvé ce support plus précis et surtout plus adaptable à tous les contextes d'événements. C'est la solution la plus agile de toutes celles répertoriées jusqu'ici.

Un certain nombre de critères, présents dans la norme, ont été retenus pour l'évaluation de l'organisation d'un événement.

Chapitre 4 : Résultats et perspectives

1) Outil d'autodiagnostic sur la norme ISO 20121

Nous vous présentons, dans cette partie, notre outil d'autodiagnostic sur la norme ISO 20121 version 2012. C'est-à-dire que nous décrivons le fonctionnement, les critères retenus qui nous ont semblé les plus pertinents à évaluer pour qu'un organisme prépare au mieux son événement. L'outil d'autodiagnostic a été développé à partir d'un tableur de type Excel®.

Il se compose de plusieurs feuilles de tableur, chacune correspondant à une étape de réalisation de l'évaluation de votre événement par rapport à l'ISO 20121.

L'outil d'autodiagnostic permet de :

- Visualiser en temps réel les résultats des évaluations
- Situer le niveau de conformité sur les exigences
- Rendre visibles les points critiques à traiter en priorité

Voici tout d'abord notre page d'accueil (Figure 12) :

Master Qualité  Outil d'autodiagnostic selon la norme ISO 20121 : 2012
"Systèmes de management de la qualité - exigences", édition Afnor, www.agoraqualite.fr, agoraqualite@afnor.fr

Attention : Seules les cases blanches écrites en bleu peuvent être modifiées par l'utilisateur. Cela concerne toutes les parties de l'outil

Etablissement : Nom de l'établissement / entreprise / organisation...

Responsable du SMQ : NOM et Prénom du Responsable Qualité

Contact du Responsable du SMQ : email : _____ Tel : _____

Mode d'emploi

OBJECTIFS :
Cet outil permet aux différents utilisateurs, et en particulier aux responsables qualité des organismes, d'évaluer la conformité du système de management de la qualité selon les exigences du projet de norme ISO 20121. Le présent outil permet de répondre au mieux aux exigences applicables à un système de management responsable appliqué à l'activité événementielle. Il fournit également des directives relatives à la mise en conformité par rapport à ces exigences pour tous les types d'événements.
De plus, l'outil pourra servir de cahier de bord pour votre système de management de la qualité (SMQ) dans lequel vous pouvez évaluer et commenter sa progression. Ainsi, il donnera plus de visibilité sur votre niveau de conformité à la norme afin d'émettre des actions correctives mais aussi préventives dans une démarche d'amélioration continue.
Attention ! (Cet outil n'est pas un outil de certification)

PRÉSENTATION DES ONGLETS :
L'outil est composé de plusieurs onglets :

- L'onglet "Exigences" vous permet de faire un diagnostic de votre événement : Dans cet onglet, vous trouverez toutes les exigences de la norme 20121 par chapitres, articles et sous articles. Pour évaluer votre événement selon cette norme, des critères d'exigences pour chaque article et sous article ont été explicités. L'exploitation de cet outil vous permettra de se rapprocher des situations réelles.
- Suite à votre diagnostic, l'outil vous donnera des résultats plus généraux (onglet "Résultats et Actions") et des résultats plus détaillés pour chaque chapitre de la norme (onglet "Résultats par Article"). Ces derniers vous seront présentés sous forme de diagramme radar vous permettant d'avoir une vision globale sur votre conformité par rapport à la norme ISO 20121, de voir les points à améliorer et d'identifier les actions prioritaires à mettre en place. Le tableau permet de noter les plans d'actions prioritaires que vous mènerez pour les chapitres ayant un taux de conformité insuffisant.
- Un onglet "Conseils" vous est proposé pour vous aider, grâce à des préconisations, à répondre aux mieux aux exigences de la norme. (L'onglet "Conseils" contient des propositions d'actions d'amélioration vous permettant de répondre aux exigences de la norme).

A l'issue de vos diagnostics, si votre événement est conforme à + de 70% la norme, vous pouvez envisager de déclarer votre événement selon la norme ISO 17050 telle que présenter dans l'onglet "Déclaration ISO 17050".
Après utilisation de cet outil, n'oubliez pas de donner votre avis afin de nous aider à l'améliorer. Nous sommes joignables par mail pour toute question. agoraqualite@gmail.com / www.agoraqualite.fr

Utilisation de l'outil d'autodiagnostic

Pour qui ? - Pour tous les événements intéressés par la synergie de l'ISO 20121

Pour quoi ? - Obtenir des résultats rapides, en un seul coup d'œil, concernant l'application de la norme ISO 20121
- Analyser la situation actuelle de l'activité événementielle

Comment ?

1. Remplissez les zones blanches
2. Répondez à la grille d'évaluation "Exigences"
3. Visualisez votre situation avec votre onglet "Résultats & actions"
4. Visualisez votre situation par article avec votre onglet "Résultats par article"
5. Identifiez les améliorations nécessaires, plans d'actions on se réfèrent à votre onglet "Conseils"
6. Réaliser Déclaration de conformité selon la norme NF EN ISO 17050 Partie 1 avec votre onglet "Déclaration ISO 17050"
7. Imprimez, communiquez et capitalisez les résultats dans votre organisation

Échelles d'évaluation utilisées

Niveaux de VÉRACITÉ quant à la RÉALISATION des actions associées aux exigences de la norme			LIBELLÉS des niveaux de CONFORMITÉ des ARTICLES de la norme			
Libellés explicites des niveaux de VÉRACITÉ	Choix de VÉRACITÉ	Taux de VÉRACITÉ	Taux moyen Minimal	Taux moyen Maximal	Niveau de CONFORMITÉ	Libellés explicites des niveaux de CONFORMITÉ
Niveau 1 : L'action n'est pas réalisée ou elle est réalisée très difficilement.	Faux	0%	0%	5%	Insuffisant	Conformité de niveau 1 : Il est nécessaire de formaliser les activités réalisées.
Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.	Plusôt Faux	30%	10%	40%	Informel	Conformité de niveau 2 : Il est nécessaire de pérenniser la bonne exécution des activités.
Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée.	Plusôt Vrai	70%	50%	80%	Convaincant	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités.
Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.	Vrai	100%	90%	100%	Conforme	Conformité de niveau 4 : BRAVO ! Maintenez et communiquez vos résultats.

NB : Vous pouvez modifier les limites minimales ci-dessus des intervalles de conformité

Questionnaire
Dans un souci d'amélioration continue, nous avons élaboré un questionnaire en ligne d'une dizaine de questions concernant l'usage de cet outil :

[Cliquez ici pour accéder au questionnaire en ligne](#)

Diffusez cet outil autour de vous si nécessaire. Merci d'écrire pour votre contribution à l'avancement de la qualité dans les pratiques professionnelles.

Pour en savoir plus, voir à partir de février 2016 l'étude sur internet : www.utc.fr/master-qualite_pute "Travaux" "Qualité-Management"

Équipe étudiante "Outil d'autodiagnostic" : CHENNOUFI Josselin ; jossou.chennoufi@gmail.com ; ILLES Fanny ; mail : SOUGRATI David ; Edline ; mail : LIN Karim ; mail : HARKIK Fouad ; mail : MOLVEAU Emmanuel ; mail : Contact UTC : gilbert.farges@utc.fr

Figure 12 : Page d'accueil de l'outil – [Source : auteurs]

Cette feuille d'accueil est constituée de plusieurs composants :

- **Partie 1 :** Titre brève de l'outil avec la norme traitée
- **Partie 2 :** Identification du nom de l'entreprise, le responsable pour le système de management qualité et leur contact.
- **Mode d'emploi :** Explique quels sont les objectifs de cet outil et introduit les éléments composants chaque onglet.
- **Utilisation de l'outil :** Cette partie contient une explication brève de pour qui est fait cet outil, pourquoi et comment l'utiliser étape par étape.
- **Échelle d'évaluation :** explique les deux critères d'évaluation de cet outil :

Niveaux de véracité et niveau de conformité les articles de la norme. Dans chacun de ces deux critères d'évaluations existe une échelle à 4 modalités (étant le premier faux, plutôt faux, plutôt vrai, vrai et le deuxième insuffisant, informel, convaincant, conforme). En plus d'une démonstration de la valeur en pourcentage.

Une dernière partie a été ajoutée à cet outil d'autodiagnostic, afin de préciser quelques points importants avec un lien émanant vers un questionnaire pour évaluer la performance de l'outil et en faire des remarques qui nous permettront de d'évoluer et l'adapter aux besoins des utilisateurs.

Grille d'auto-évaluation :

En effet, l'auto-évaluation pourra se faire de manière globale ou alors sur une activité en particulier (sous-articles de la norme ISO 20121).

La grille d'évaluation est constituée d'items à évaluer, le choix de l'évaluation, le taux de véracité, le libellé de l'évaluation et un champ pour les commentaires.

L'outil de diagnostic proposé fournit un ensemble d'items, ces items sont sous forme affirmative. L'utilisateur choisit entre quatre niveaux de véracité correspondant à des pourcentages définis pour évaluer chaque critère : Faux (0%) - Plutôt faux (30%) - Plutôt vrai (70%) - Vrai (100%)

Voici une représentation de cette grille d'auto-évaluation (Figure 13).

4.4	Système de management responsable appliqué à l'activité événementielle	Convaincant	51%	Conformité de niveau 3 : Il est nécessaire de tracer et d'améliorer les activités.
cr 11	Le SMQ est établi, mis en oeuvre, tenu à jour et amélioré en continu, y compris les processus et leurs interactions	Plutôt Faux	30%	Niveau 2: L'action est réalisée quelques fois de manière informelle
cr 12	Les éléments d'entrée requis et de sortie attendus sont déterminés	Choix de VÉRACITÉ Faux	0%	Niveau 1: L'action n'est pas réalisée ou alors de manière très aléatoire
cr 13	Les ressources nécessaires sont déterminées et leurs disponibilités sont assurées	Plutôt Faux Plutôt Vrai Vrai	30%	Niveau 2: L'action est réalisée quelques fois de manière informelle
cr 14	Les méthodes de surveillance et de mesure de la performance des processus sont déterminées et appliquées	Plutôt Faux	30%	Niveau 2: L'action est réalisée quelques fois de manière informelle
cr 15	Les responsabilités et autorités pour le pilotage des processus sont attribuées	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3: L'action est formalisée et réalisée.
cr 16	Les risques et opportunités pour l'organisme (cf 6.1) sont pris en compte par le SMQ	Vrai	100%	Niveau 4: L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée
cr 17	Les informations documentées nécessaires au bon fonctionnement des processus sont tenues à jour et conservées	Vrai	100%	Niveau 4: L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.

Figure 13 : Grille d'auto-évaluation – [Source : auteurs]

En effet, dans la plupart des cas, un seul item peut résumer plusieurs exigences de la norme ISO 20121. Les items sont classés par chapitre et sous chapitre. Certains items sont alimentés par des commentaires qui permettent de rendre plus compréhensibles. Ces commentaires peuvent être sous forme d'exemples, de cas réels et/ou de définitions. Des liens sont disponibles sur la feuille de grille d'évaluation permettant de naviguer dans l'outil. Ces liens permettent d'accéder directement aux résultats (globaux et de chaque chapitre) et aux sommaires de l'outil.

Feuille de présentation graphique des résultats pour chaque chapitre :

La deuxième feuille de l'outil donne le niveau de conformité correspondant pour chaque article, comme le montre la capture d'écran ci-dessous (Figure 14).



Figure 14 : Onglet de l'outil d'autodiagnostic - Résultat par chapitre – [Source : auteurs]

Feuille de présentation graphique des résultats pour chaque article :

L'outil contient une autre feuille de représentation graphique des résultats mais cette fois-ci de manière plus détaillée avec des résultats par article. Cette représentation graphique permet aux utilisateurs de prioriser les actions correctives et préventives et par conséquent, le responsable qualité peut émettre, à l'issue de cette évaluation, plusieurs plans d'actions pour pouvoir relever le niveau de conformité des points sensibles et critiques.

Afin de faciliter la tâche, un tableau a été mis en place afin de créer un espace où les remarques et notes des plans d'actions (quoi, qui, quand) peuvent être marquées.

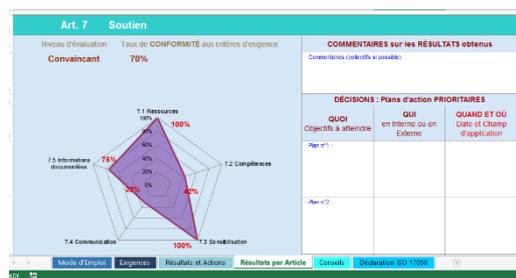


Figure 15 : Onglet de l'outil d'autodiagnostic – Représentation par article et décision - [Source : auteurs]

Voici la représentation sous forme de tableau, correspondant aux résultats par sous-article, cette fois-ci.

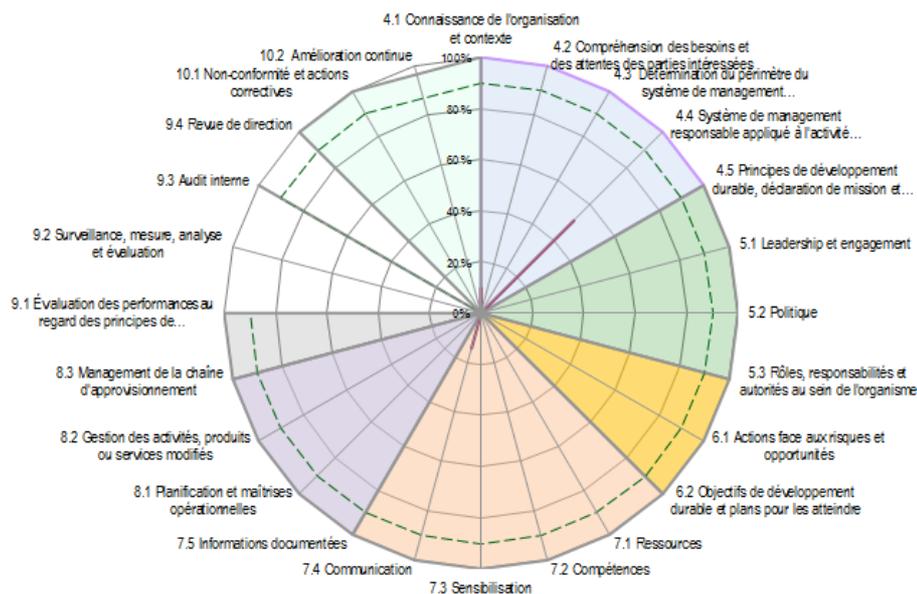


Figure 16 : Diagramme radar de l'évaluation – [Source : auteurs]

Conseils :

Dans cette partie de l'outil d'autodiagnostic, la feuille est composée de conseils et de suggestions adaptés pour chaque chapitre de la norme ISO 20121 : 2012.

Le but de cette feuille est de simplifier et donner des exemples concrets au responsable qualité pour lui faciliter la démarche d'amélioration selon chaque ensemble de sous chapitre (Figure 17).

Quelques CONSEILS pour atteindre le respect des exigences...		
Articles	Quoi	Qui
Art. 4 Contexte de l'organisation		
4.1 Connaissance de l'organisation et contexte	L'organisme doit déterminer les enjeux externes et internes liés au contexte socio-économique dans lequel il se situe. De plus, les parties intéressées doivent être identifiées ainsi que leurs attentes et exigences. Ces dernières seront listées et revus périodiquement. Les champs d'application du système de management de la qualité (SMQ) sont fixés, ainsi que l'ensemble des processus nécessaires à la mise en oeuvre de ce système.	Responsable Qualité et Direction Générale
4.2 Compréhension des besoins et des 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		
Art. 5 Leadership		
5.1 Leadership et engagement	Dans cet article, la responsabilité de la direction est de communiquer et mettre à disposition sa politique qualité qu'elle appliquera et mettra à jour par la suite. L'engagement de la direction consiste aussi à attribuer les responsabilités et les autorités au sein de l'organisme afin d'appliquer sa politique qualité.	Responsable Qualité et Direction Générale
5.2 Politique		
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme		
Art. 6 Classification		

Figure 17 : Onglet des conseils – [Source : auteurs]

Déclaration de la conformité

Cette feuille a pour but de synthétiser les résultats du diagnostic du système de management de la qualité de l'organisme. La norme ISO 17050 [13] est un texte permettant d'attester de la conformité d'un fournisseur par rapport à un cahier des charges. Ainsi, un organisateur peut prouver qu'il a atteint un certain niveau de conformité par rapport à l'ISO 20121, pour la mise en place de son événement.

Dans cette vision, une fiche d'auto-déclaration de conformité est intégrée à l'outil. Elle représente un récapitulatif de l'autodiagnostic et un support de communication en interne de l'entreprise sur le niveau de conformité du système de management de la qualité mise en place. Il est important de préciser que la déclaration ne peut se faire que lorsque le seuil d'exigence prédéfini par l'utilisateur est atteint (généralement défini à 70% minimum).

Processus d'utilisation de l'outil :

Voici ici un schéma récapitulant la marche à suivre pour faire utiliser ce tableur informatique (Figure 18).

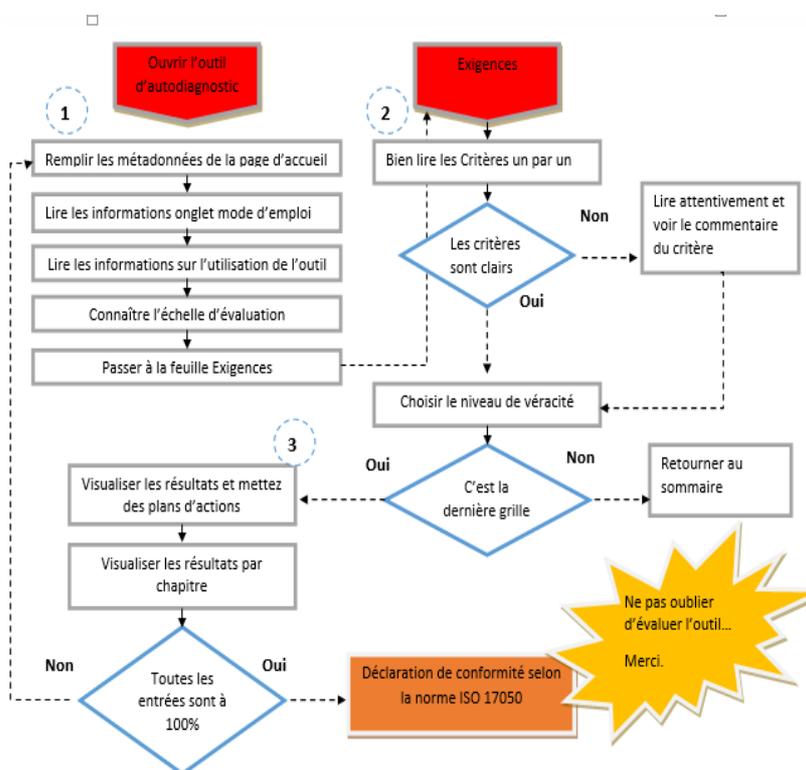


Figure 18 : Processus d'utilisation de l'outil – [Source : auteurs]

2) Retour d'expérience sur notre première utilisation de l'outil

Notre premier test de l'outil a été effectué sur l'événement appelé Agora Qualité. Il s'agit d'un événement innovant qui a pour objectif de réunir divers publics à l'Université de Technologie de Compiègne. Étudiants, diplômés, industriels et experts en qualité se réunissent autour d'un thème lié à la qualité. Nous avons choisi cette année d'appliquer la norme ISO 20121 dans l'organisation de l'événement.

Afin d'évaluer le niveau de conformité des exigences de la norme ISO 2012, nous avons décidé de réaliser un auto-diagnostic. La figure 19 nous présente les résultats que nous avons obtenus. Les résultats obtenus sont très positifs, nous avons obtenu un niveau de conformité de 70% du respect de cette norme, ce qui est très encourageant. Ceci prouve l'engagement de notre équipe dans le respect de l'environnement et par conséquent les exigences de la norme ISO 2121.

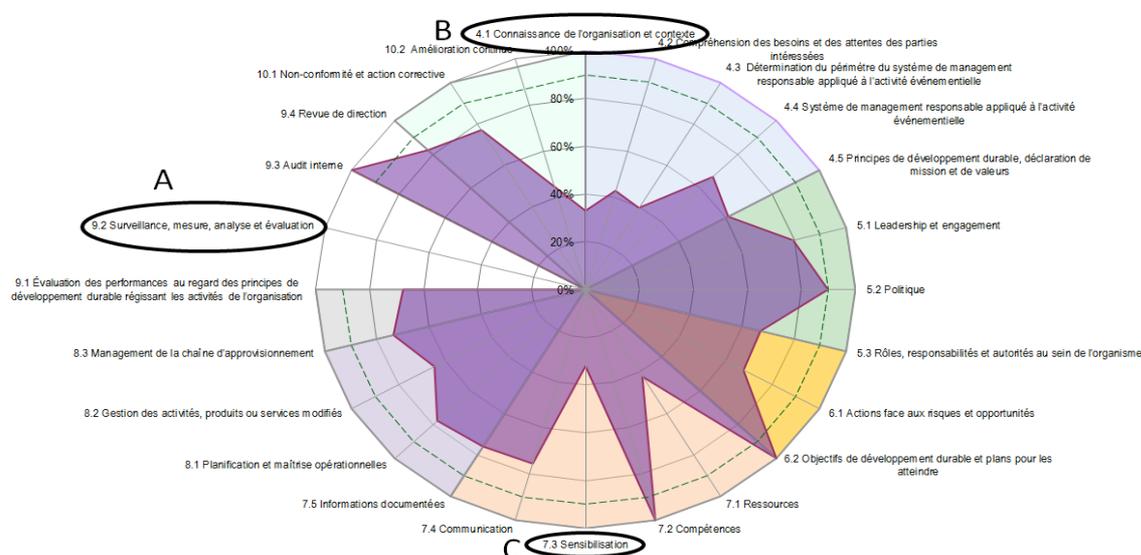


Figure 19 : Diagramme radar de l'évaluation de l'événement Agora Qualité – [Source : auteurs]

Voici les points sur lesquels nous devons agir pour améliorer ce niveau de conformité.

Les points A, B et C de la figure 19 sont ceux ayant obtenu les moins bons résultats : ils sont donc déclarés comme prioritaires, sur lesquels nous devrions être attentifs en tant que organisateurs et mener des plans d'amélioration pour y remédier.

Pour chaque point A, B, C nous proposons une piste d'amélioration qui sera à utiliser lors de la prochaine édition d'Agora Qualité :

A- «Surveillance, mesure, analyse et évaluation»

Attribuer à chaque tâche un indicateur qui permettra de surveiller, mesurer, analyser et évaluer le respect des exigences de la norme ISO 20121 et les principes du développement durable rapidement et manière efficace tout au long de l'organisation de l'événement.

B- « Connaissance de l'organisation et contexte »

Définir le contexte de l'événement dès le départ (avant la fin du mois de septembre) sachant que l'événement est organisé durant le mois de janvier. D'autre part, définir un scénario du déroulement de l'événement dès le départ et le respecter sans y introduire trop de variations.

C- « Sensibilisation »

Le respect de la norme ISO 20121 ne passe pas uniquement par le respect de ces exigences au sein de l'équipe organisatrice de l'événement, mais aussi par la sensibilisation des intervenants, participants et les différentes parties intéressées de l'importance du respect du développement durable dans la vie de tous les jours et dans l'événement. Arriver à créer dans Agora Qualité un éco-système qui soit éco-responsable ne sera possible que par la communication et la sensibilisation lors de tous les contacts (e-mails, Réseaux sociaux,...).

Si vous êtes organisateurs d'événements, vous pouvez avoir en accès libre notre outil d'autodiagnostic afin d'évaluer le niveau de conformité de votre événement à cette norme. Nous comptons également sur vous pour nous apporter vos remarques et vos suggestions d'améliorations afin de nous aider à rendre l'outil encore plus adapté et plus facile d'utilisation.

Conclusion

L'outil d'autodiagnostic peut aider tout organisateur d'événement dans cette démarche de préservation de l'environnement et de performance de votre organisation. L'éco-responsabilité est la voie à emprunter afin de laisser un héritage positif aux générations futures et à la survie des organisations.

En complétant l'outil mis à disposition gratuitement sur internet, tout lecteur a accès à un diagnostic clair et communicatif, de la performance de son organisation ainsi que des propositions d'actions d'amélioration à mettre rapidement en place et donc un premier pas vers la certification à la norme de développement durable (l'ISO 20121 : Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle).

Cet outil a fait ses preuves lors de la troisième édition d'Agora Qualité. Des améliorations y ont été apportées et les auteurs restent à l'écoute de ses utilisateurs à travers l'évaluation de l'outil pour le rendre plus performant encore.

Les auteurs de ce MIM sont en attente du retour d'expérience sur Agora Qualité pour savoir quelles sont les actions à améliorer pour être plus respectueux de la norme ISO 20121. Pour l'heure, l'équipe a utilisé l'outil d'autodiagnostic pour connaître son niveau de conformité à la norme, durant l'organisation de l'événement : l'événement a reçu un score de 70% de respect des exigences.

Bibliographie

- [1] « Le tourisme d'affaires et l'événementiel : les chiffres clés - JDN ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.journaldunet.com/economie/expert/57899/le-tourisme-d-affaires-et-l-evenementiel---les-chiffres-clés.shtml> [Consulté le : 01-févr-2016].
- [2] AFNOR, « Norme NF ISO 20121 - Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle - Exigences et recommandations de mise en œuvre », Édition Afnor, www.afnor.org, 11-juill-2012.
- [3] AMILLASTRE Thomas, DELAHAYE Fabien, GIRARD Amélie, LUZURIAGA Andrés, OCHOCINSKA Agata, "Genèse de l'événement AGORA Qualité", Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration, <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis « Travaux » « Qualité-Management », réf n°272, janvier 2014
- [4] Union Française des métiers de l'événement (unimev), Congrès des métiers de l'événement 2015, bilan chiffré 2014 de la filière des métiers de l'événement, [document électronique], http://www.unimev.fr/files/unimev.fr/public/ressources/files/unimev_2015-06-bilan-chiffres-2014.pdf.
- [5] « Union Française des métiers de l'événement (UNIMEV) - Bilan chiffré 2014, de la filière des métiers de l'événement », [document électronique] http://www.unimev.fr/files/unimev.fr/public/ressources/files/unimev_2015-06-bilan-chiffres-2014.pdf
- [6] AFNOR, « Norme NF EN ISO 9001- Systèmes de management de la qualité - Exigences ». Édition Afnor, www.afnor.org, oct-2015.
- [7] Clergeau C., Paulus K., « Démarche RSE dans l'événementiel : propositions pour une analyse multidimensionnelle des parties prenantes du champ événementiel. », 4ièmes journées scientifiques du Tourisme Durable, Troyes; 06/2013.
- [8] « Indicateurs sur le développement durable du ministère du développement durable. » [En ligne]. Disponible sur : <http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/indicateurs-indices/t/developpement-durable.html>. [Consulté le : 01-févr-2016]
- [9] « Emissions de Carbone dans les transports ». [En ligne]. Disponible sur: https://fr.wikipedia.org/wiki/%C3%89mission_de_dioxyde_de_carbone. [Consulté le : 01-févr-2016]
- [10] P. Boistel, « La communication événementielle, plus stratégique que commerciale », Manag. Avenir, vol. n° 6, no 4, p. 27-47, déc. 2005.
- [11] « Bureau Veritas - Formule Magique, premier certifié ISO 20121 ». [En ligne]. Disponible sur: http://www.bureauveritas.fr/home/clients/case-studies/case-study-premier-certifie-iso-20121?presentationtemplate=bv_master_v2/caseStudyItem_v2. [Consulté le : 01-févr-2016].
- [12] « Événementiel durable - ISO 20121 franchit avec brio l'épreuve des Jeux olympiques 2012 (2013-01-09) - ISO ». [En ligne]. Disponible sur: <http://www.iso.org/iso/fr/news.htm?refid=Ref1690>. [Consulté le: 01-févr-2016].
- [13] AFNOR, « Norme NF ISO 17050-1 - Évaluation de la conformité - Déclaration de conformité du fournisseur - Partie A : Exigences générales », Édition Afnor, www.afnor.org, sept-2011.

Pour citer le présent mémoire :

J. Chennoufi, Y. Harkik, F. Illes, K. Lin, E. Molveau, et S. Sougrati, « L'ISO 20121 v2012, quand l'environnement, la société et l'économie s'invitent dans les événements... », Université de Technologie de Compiègne, Master Qualité et Performance dans les Organisations (QPO), Mémoire d'Intelligence Méthodologique du projet d'intégration, www.utc.fr/master-qualite, puis "Travaux" "Qualité-Management", réf n°331, janvier 2016