

# L'ISO 20121, OU COMMENT RENDRE UN EVENEMENT ECORESPONSABLE

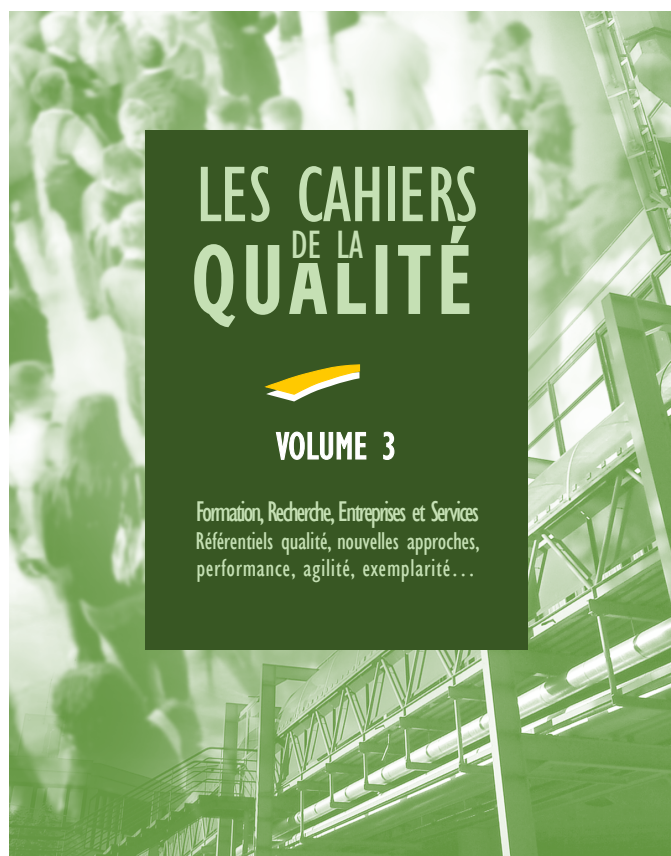
**J. Chennoufi<sup>1</sup>, Y. Harkik<sup>1</sup>, F. Illes<sup>1</sup>, K. Lin<sup>1</sup>, E. Molveau<sup>1</sup>,  
S. Sougrati<sup>1</sup>, A. Derathé<sup>2\*</sup>, G. Farges<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Master Qualité et Performance dans les Organisations

<sup>2</sup>Mastère Spécialisé Normalisation, Qualité, Certification, Essai

Université de Technologie de Compiègne - CS 60319 - 60203 Compiègne Cedex France, [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite)

\*correspondant : [gilbert.farges@utc.fr](mailto:gilbert.farges@utc.fr)





Pour information

# EDITORIAL

## DES RESPONSABLES DE LA PUBLICATION

Cette troisième édition des **Cahiers de la Qualité** entérine un défi que l'UTC s'est lancé en 2013 avec l'édition du volume 1 : être capable d'éditer tous les deux à trois ans un ouvrage majeur sur les nouveautés en qualité. Après le volume 2 édité en 2015, voici le volume 3 avec **18 articles**.

La **notoriété** des Cahiers de la Qualité est maintenant reconnue dans le monde professionnel et de plus en plus d'acteurs n'hésitent plus à soumettre des propositions d'articles. Nous avons mis en place un processus de soutien et d'accompagnement à la rédaction d'articles qui simplifie grandement le travail à réaliser. Cher lecteur, si vous avez une idée d'article à proposer, alors n'hésitez pas à nous contacter !

Les Cahiers sont conçus pour une **lecture rapide et éclectique** sur les nouveautés en qualité. Les articles publiés sont donc courts, pragmatiques et systématiquement opérationnels. Il est toujours possible à tout lecteur de mettre en œuvre ce qu'il vient de lire !...

De nombreux articles sont également associés à des mémoires, posters et outils mis en ligne gratuitement sur internet. Cela fait partie intégrante de la mission de **diffusion des connaissances et savoir-faire** de l'UTC qui accueille sans a priori tous les travaux traitant de qualité, d'amélioration continue et de dynamique de progrès.

Nos **valeurs** sont de favoriser la curiosité interdisciplinaire afin de fertiliser toute approche professionnelle d'idées innovantes et originales provenant d'autres domaines. Le décloisonnement ne se décrète pas, il se réalise quotidiennement par l'initiative et le goût de chacun à observer, s'interroger et prendre ailleurs ce qui peut lui être utile.

Nous souhaitons que les Cahiers de la Qualité Volume 3 vous soient une **excellente source d'inspiration** pour améliorer vos situations au quotidien. Bonne lecture...

Les responsables de la publication « Les Cahiers de la Qualité »

Jean-Pierre CALISTE  
jean-pierre.caliste@utc.fr



Amaud DERATHÉ  
amaud.derathe@gmail.com



Gilbert FARGES  
gilbert.farges@utc.fr





**Pour information**

# SOMMAIRE

**ÉDITORIAL 5**

**DU DIRECTEUR DE L'UTC 5**

**EDITORIAL 7**

**DES RESPONSABLES DE LA PUBLICATION 7**

**CHAPITRE I 9**

**APPROCHES QUALITÉ EN FORMATION, ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET RECHERCHE 9**

- Organismes de formation : Choix de la démarche de certification..... 11
- Vers l'Excellence pour les Établissements d'Enseignement Supérieur..... 17
- Mise en place de l'ISO 9001:2015 en enseignement supérieur : Etude sur un département d'ingénierie d'une université brésilienne..... 27
- Les issues collaboratives dans une situation conflictuelle : retour d'expérience ..... 39
- La performance au sein d'une société de recherche contractuelle (SRC) filiale d'établissement d'enseignement supérieur..... 47
- THEDRE : Traceable Human Experiment Design REsearch, Méthode de conduite de la recherche..... 55

**CHAPITRE 2 69**

**RÉFÉRENTIELS ET MÉTHODES QUALITÉ POUR L'ENTREPRISE 69**

- De la version 2008 à 2015 de l'ISO 9001 via une démarche de transition Efficace et Performante..... 71
- Plus de performance pour les petites entreprises ivoiriennes par l'implémentation facilitée de l'ISO 9001 ..... 81
- Méthodologie « JUMP » pour une transition réussie vers l'IATF 16949 : 2016 ..... 89
- La méthode « CARRS » pour de nouveaux arrivants plus rapidement performants dans l'entreprise..... 99
- « OBSERVER » : Mise en place efficace d'un Réseau Social d'Entreprise (RSE) ..... 107
- Vali-Médic', une validation simple et performante des méthodes analytiques ..... 115

**CHAPITRE 3 123**

**BONNES PRATIQUES, AGILITÉ ET EXEMPLARITÉ POUR LES SERVICES 123**

- Démarche de Bonnes Pratiques de Conseil en Management : une Méthode et des Outils..... 125
- STAR-GILE : Démarche d'aide au pilotage d'une startup..... 131
- Scrum, les clés pour démarrer avec l'Agilité.. 137
- Confiance, Economie et Environnement : des gains possibles grâce à l'Exemplarité ..... 145
- L'ISO 20121, ou comment rendre un événement éco-responsable..... 151
- Qualité et services : une alliance prometteuse ..... 159

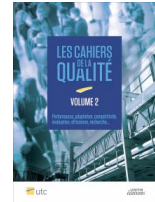


## Pour information

Dans la même collection :

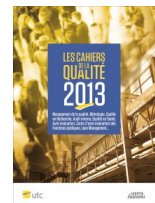
### **Les Cahiers de la Qualité de l'UTC - Volume 2**

G. Farges, JP Caliste, A. Derathé (et collectif), Lexitis éditions, 2015, [www.lexitiseditions.fr](http://www.lexitiseditions.fr),  
ISBN : 978-2-36233-150-3



### **Les Cahiers de la Qualité de l'UTC - Volume 1**

G. Farges, JP Caliste (et collectif), Lexitis éditions, 2013, [www.lexitiseditions.fr](http://www.lexitiseditions.fr),  
ISBN : 978-2-36233-097-1



Par le même auteur :

### **ADDENDA 2013 du Guide des bonnes pratiques de l'ingénierie biomédicale en établissement de santé**

G. Farges (et collectif), Lexitis éditions, 2013, [www.lexitiseditions.fr](http://www.lexitiseditions.fr),  
ISBN : 978-2-36233-106-0



### **Guide des Bonnes Pratiques de l'Ingénierie Biomédicale en Etablissement de Santé,**

G. Farges (et collectif), Lexitis éditions, novembre 2011, [www.lexitiseditions.fr](http://www.lexitiseditions.fr),  
ISBN : 978-2-36233-027-8 - ISSN : 2114-1657



© Université de Technologie de Compiègne, Editeur Indépendant

Les Cahiers de la Qualité – Volume 3

ISBN-10 : 1973283026 - ISBN-13 : 978-1973283027- ASIN : 1973283026 - Dépôt légal : 7 janvier 2018

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, faite par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation de l'éditeur est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Seules sont autorisées les copies ou les reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, ainsi que les analyses et courtes citations justifiées par le caractère critique, scientifique ou d'information de l'œuvre dans laquelle elles sont incorporées sous réserve du respect des dispositions légales prévues (L 122-4 et L 122-5, L 122-10 à L 122-12).

UTC - rue du docteur Schweitzer - CS 60319 - 60203 COMPIEGNE Cedex – France – [www.utc.fr](http://www.utc.fr)

# L'ISO 20121, OU COMMENT RENDRE UN EVENEMENT ECORESPONSABLE

**J. Chenoufi<sup>1</sup>, Y. Harkik<sup>1</sup>, F. Illes<sup>1</sup>, K. Lin<sup>1</sup>, E. Molveau<sup>1</sup>,  
S. Sougrati<sup>1</sup>, A. Derathé<sup>2\*</sup>, G. Farges<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Master Qualité et Performance dans les Organisations

<sup>2</sup>Mastère Spécialisé Normalisation, Qualité, Certification, Essai

Université de Technologie de Compiègne - CS 60319 - 60203 Compiègne Cedex France, [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite)

\*correspondant : [gilbert.farges@utc.fr](mailto:gilbert.farges@utc.fr)

## RESUME

L'événementiel fait partie intégrante de la société, qu'il soit professionnel, sportif ou artistique, ce secteur connaît une forte augmentation de 12 % de 2012 à 2013, avec près de 15 millions de visiteurs, en France.

Outre le fait que ces événements permettent de partager des moments conviviaux, ils ne sont pas sans conséquences. En effet, ils provoquent une surconsommation d'énergies et de ressources naturelles, ou encore des nuisances pour le voisinage...

Ce sont des raisons pour lesquelles, de plus en plus d'organisateur sensible à ces préoccupations, utilisent une norme dédiée au développement durable, l'ISO 20121 : Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle.

Cette norme offre des lignes directrices pour l'organisation des événements, sur trois volets : économique, environnemental et sociétal.

Un outil d'autodiagnostic gratuit et téléchargeable librement a été créé. Il permet d'évaluer tout événement au regard des exigences de cette norme.

## MOTS-CLEFS

Développement Durable, Événementiel, Écoresponsable, Outil d'autodiagnostic

## ABSTRACT

### THE ISO 20121, OR HOW TO MANAGE AN ECO-RESPONSIBLE EVENT

The event is a part of our society, whether it is professional, athletic or even artistic. Did you know that in France in 2013, the sector has grown by 12% compared to 2012, with nearly 15 millions of visitors?

Besides the fact that these events allow you to share friendly moments, they are not without consequences. We talk here about the energy consumption and natural resources, or nuisance to the neighborhood and surroundings...

This is why more and more events are sensitive to these concerns, and use ISO 20121: responsible management systems applied to the events business. This standard offers guidelines for the organization of any event, contributing on three components: economic, environmental and societal.

On the occasion of the third edition of Agora Quality organized according to sustainable development standards, a self-diagnostic tool is proposed. This completely free tool can evaluate your event according to the requirements of the standard, across 122 criteria and 24 sub items.

## KEYWORDS

Sustainability, Event activities, Eco-friendly, Self-assessment tool.

## I CONTEXTE DE L'ACTIVITÉ ÉVÉNEMENTIELLE

L'événement fait partie de la vie de tous les jours, qu'il soit musical, professionnel ou encore sportif. En effet, 2,5 milliards d'euros de bénéfices et plus de 15 millions de participants en France, illustrent bien le poids grandissant de ce marché [1].

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

- **Économiques** telles que la production d'un déficit budgétaire, les retombées négatives sur l'économie locale....
- **Environnementales** telles que la pollution, les surconsommations en CO2 dues aux déplacements...
- **Sociétales** telles que l'image de marque dévalorisée pour une région, les nuisances sonores pour le voisinage....

Face à ce constat, des organisateurs de nombreux événements, ont décidé de réagir tels que ceux des **Jeux Olympiques de Londres** de 2012 [2] ou encore ceux de la **COP 21** de 2015, 21<sup>ème</sup> Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques qui a pour but de décider des mesures afin de limiter le changement climatique [3].

Is ont inclus dans leurs organisations l'application de la norme de développement durable **l'ISO 20121 « Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle »** [3]. Celle-ci propose une approche globale se basant sur trois préoccupations : l'écologie, le social et l'économie.

## 2 L'ÉCO-RESPONSABILITÉ FACILITÉE PAR L'ISO 20121

La norme ISO 20121 est applicable à tout type d'événement et donne des lignes directrices afin d'inclure la notion d'écoresponsabilité dans les événements [4].

L'écoresponsabilité permet à tout acteur du secteur événementiel d'organiser des manifestations de manière responsable, en respectant l'écosystème. Ceci sur trois thématiques : les ressources naturelles, l'environnement économique local et les parties intéressées de l'événement (figure 1).

Ces trois composantes forment les piliers de l'écoresponsabilité, permettant de prôner l'équité, la cohésion sociale et la qualité de vie [5].

**L'écoresponsabilité est essentielle** : il s'agit d'une exigence de plus en plus présente dans un monde où les ressources encore exploitables auraient tendance à se raréfier.

Les organisateurs d'événements choisissent d'être écoresponsables pour donner l'exemple et changer peu à peu les pratiques dans leur métier. Ces décisions ont un impact médiatique et ouvrent la voie pour les générations futures, afin de les sensibiliser à la préservation de la planète.

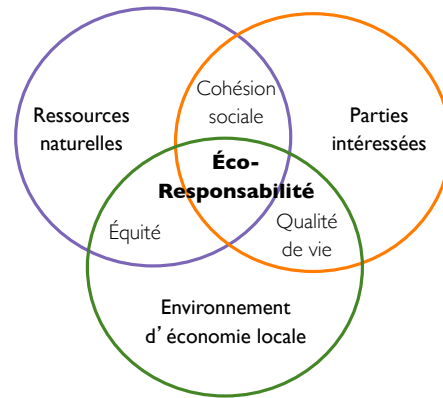


Figure 1 : Diagramme de l'écoresponsabilité : « les trois piliers du développement durable » - [source : auteurs d'après [5]]

Les exigences de la norme sont à mettre en œuvre sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement de la manifestation, de sa conception au bilan rétrospectif, afin de prendre en compte toutes les étapes de création et réalisation de l'événement.

Cette chaîne d'approvisionnement inclut les organisateurs, les directeurs d'événements, les constructeurs de stands, les prestataires de services logistiques et les prestataires de restauration.

Un événement peut d'ailleurs être **certifié ISO 20121**, ce qui signifie que la conformité à la norme est reconnue officiellement.

L'ISO 20121 est donc plus qu'un atout pour créer un événement qui s'inscrit dans le développement durable, c'est-à-dire dans le souci de la préservation des ressources.

À partir de cette norme, sept principes associés au développement durable peuvent être énoncés :

- **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.

Cette norme expose des pratiques applicables directement à tous les niveaux de l'organisation de la manifestation, concernant :

- Le choix du lieu de l'évènement,
- L'identification et la mobilisation des acteurs,
- La communication responsable,
- Le contrôle de la démarche de développement durable,
- Le traitement des résidus post-évènement....

La communication responsable est un axe stratégique pour les organisateurs [6]. Véritables moyens d'augmenter considérablement la visibilité de l'évènement, les vecteurs et supports de communication n'en restent pas moins des sources potentielles de déchets. La communication peut être valorisée en utilisant les réseaux sociaux, les affichages électroniques ou encore

des affichages durables qui sont réutilisables pour les prochaines éditions.

L'application de la norme ISO 20121 influence **l'image et la réputation** de l'organisateur. Par cette approche écoresponsable, l'initiateur de l'évènement gagne en crédibilité et donne confiance à ses futurs clients et collaborateurs. En agissant pour l'intérêt de tous, et non pour l'intérêt individuel, il est ainsi reconnu pour son initiative écoresponsable.

Un évènement écoresponsable a également des retombées positives sur l'environnement local. Les organisateurs vont **favoriser l'économie de proximité** par des demandes de prestations aux acteurs locaux, des locations d'infrastructures ou encore l'utilisation des moyens de transport. De par toutes ces initiatives, l'organisateur gagne en **éco-efficacité** en réduisant le coût des transports des marchandises, des intervenants et du public. Ainsi, le lieu choisi gagnera en **attractivité**.

L'exemple de la restauration peut être pris pour illustrer les différentes lignes directrices de la norme ISO 20121 (figure 2).



Figure 2 : Exemple de lignes directrices de l'ISO 20121 sur une activité de restauration - [source : auteurs]

La structure de la norme ISO 20121 est compatible avec celle de la norme ISO 9001 [7]. 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'évènement de perfectionner aisément ses démarches pour préserver les ressources.

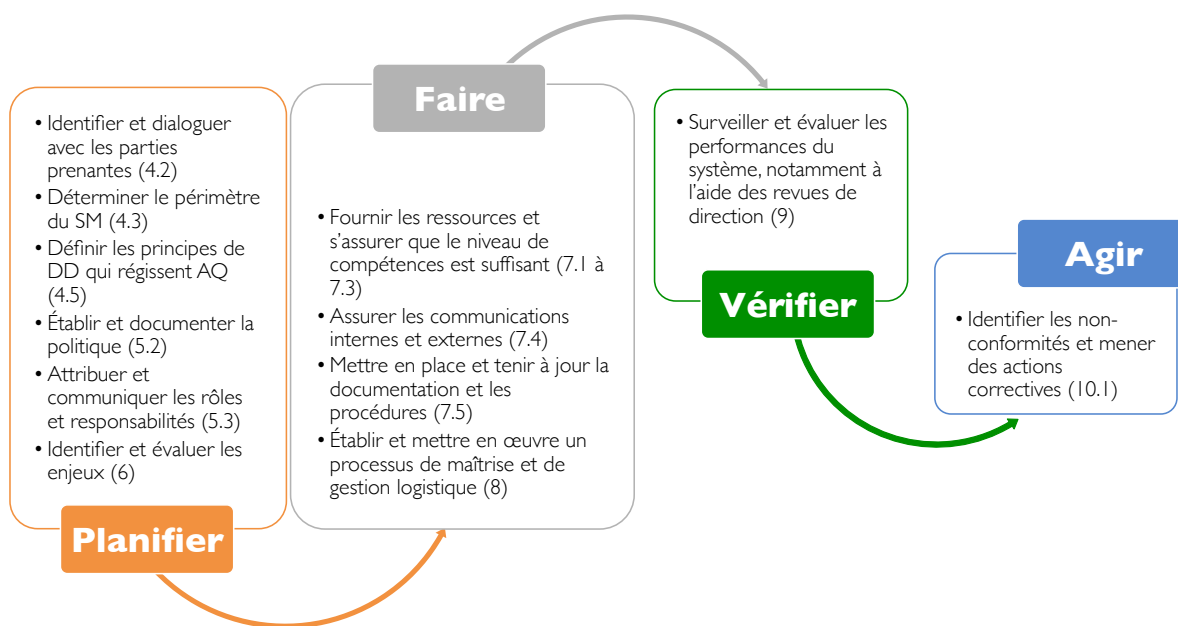


Figure 3 : Schéma représentant les quatre phases de la démarche d'amélioration selon la norme ISO 20121 - [source : auteurs d'après [2]]

### 3 COMMENT METTRE EN ŒUVRE UNE DÉMARCHÉ ÉCO-RESPONSABLE ?

Afin de permettre à l'utilisateur d'évaluer son événement et de savoir à quel point il répond aux exigences de la norme ISO 20121, un **outil d'autodiagnostic** a été développé à partir d'un tableur de type Excel®.

Il permet d'évaluer le niveau "écoresponsable" d'un événement et d'identifier des axes d'amélioration à mettre en œuvre.

Concrètement, l'outil offre la possibilité de :

- **Visualiser** en temps réel les résultats de l'évaluation
- **Situer** le niveau de conformité sur les exigences
- **Rendre visibles** les points critiques à traiter en priorité.

Cet outil a pour avantage d'être **rapide** d'utilisation : seules trente minutes sont nécessaires pour l'obtention d'un diagnostic complet de la situation de l'événement et la visualisation des résultats.

Il reste ensuite à l'utilisateur à identifier, si possible collectivement, les priorités d'action et à élaborer les plans d'amélioration pertinents (figure 4).

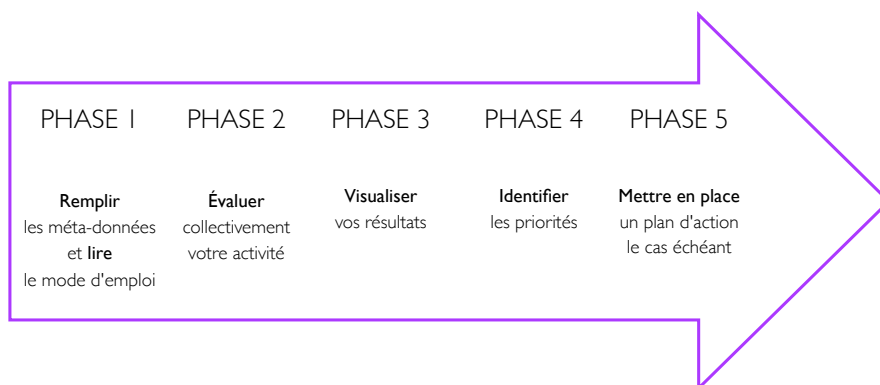


Figure 4 : Étapes d'utilisation de l'outil autodiagnostic - [source : auteurs]



L'outil offre une solution pour se conformer aux exigences de la norme ISO 20121 à travers ses dix articles et est **gratuitement téléchargeable** sur internet [8].

L'évaluation doit se faire de façon **collective** pour minimiser les subjectivités individuelles, et ce, via différents {onglets} :

1. **{Mode d'emploi}** : Cette partie introductive présente les objectifs de l'outil. L'utilisateur renseigne les métadonnées relatives à son événement, elles servent à définir ou décrire le nom de l'établissement, le nom du responsable du Système de Management de la Qualité, le contact ...
2. **{Exigences}** : Il s'agit d'évaluer les niveaux de conformité de l'événement par rapport aux 7 articles d'exigences de la norme, déclinés en 24 sous-articles et 121 critères de réalisation. L'utilisateur choisit entre quatre niveaux de véracité correspondant à des pourcentages définis pour évaluer chaque critère :

Faux (0%) - Plutôt faux (30%)

cr 92	L'organisme établit les <b>critères et les modalités</b> de surveillance pour assurer la <b>validité des résultats</b>	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée.
cr 93	L'organisme <b>planifie</b> la surveillance et la mesure ainsi que l'analyse et l'évaluation des résultats	Plutôt Vrai	70%	Niveau 3 : L'action est formalisée et réalisée.
cr 94	Des <b>informations documentées</b> sont <b>conservées</b> et prouvent les résultats sur la performance obtenue et l'efficacité du SMQ	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.
cr 95	Le niveau de <b>satisfaction des clients</b> <b>surveillé</b> par des méthodes définies, m œuvre et revues périodiquement	Choix de VÉRACITÉ Faux Plutôt Faux Plutôt Vrai Vrai		Niveau 2 : L'action est réalisée quelques fois de manière informelle.
cr 96	Les données issues de la surveillance et mesure sont évaluées et analysées pour <b>progresser</b> à tous les niveaux (clients, produits, processus, prestataires, résultats...) (cf 4.5)	Vrai	100%	Niveau 4 : L'action est formalisée, réalisée, tracée et améliorée.

Figure 5 : Extrait de l'onglet {Exigences} de l'outil d'autodiagnostic [8]

Plutôt vrai (70%) - Vrai (100%) (figure 5).

Les taux moyens de conformité des articles et des sous-articles sont calculés automatiquement et exprimés selon quatre niveaux ayant par défaut les valeurs suivantes :

- Insuffisant s'ils sont compris entre 0% et 9%,
- Informel entre 10% et 49%,
- Convaincant de 50% à 89%,
- Conforme de 90% à 100%.

Les valeurs intermédiaires entre « Insuffisant », « Informel », « Convaincant » et « Conforme » sont **paramétrables** par l'utilisateur, ce qui permet d'ajuster ces niveaux au contexte de l'organisation.

Par exemple, il peut être judicieux en début de démarche de mettre des valeurs basses, plus faciles à atteindre et donc motivantes, puis au fur et à mesure de la maturité dans la maîtrise qualité, d'augmenter progressivement ces valeurs intermédiaires.

3. **{Résultats et Actions}** : Il est possible de visualiser à la fois les niveaux de véracité sur les critères (figure 6A) et ceux de conformité sur les articles et les sous-articles (figure 6B).

Les **tableaux de bord** présentent des histogrammes éclairant en un coup d'œil la situation de conformité par rapport aux exigences de la norme.

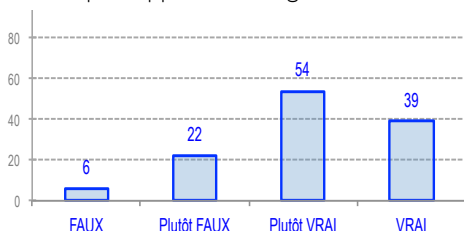


Figure 6A – Distribution des niveaux de Véracité des 121 critères

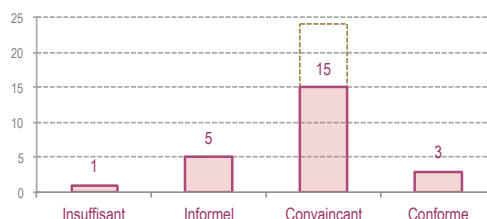


Figure 6B – Distribution des niveaux de Conformité des 24 sous-articles

Figure 6 A & B : Histogrammes visibles dans l'onglet {Résultats et Actions} de l'outil d'autodiagnostic [8]

4. **{Résultats et Articles}** : Les niveaux de conformité sur l'ensemble des 24 sous-articles sont présentés en un coup d'œil sous la forme d'un diagramme radar (figure 7). Ce graphique permet de visualiser rapidement les thématiques à améliorer pour augmenter leur degré de conformité aux exigences.

Par exemple, les points A, B et C de la figure 7 sont ceux ayant obtenu les moins bons résultats : ils peuvent être déclarés comme prioritaires, sur lesquels l'organisateur pourra mener des plans d'amélioration.

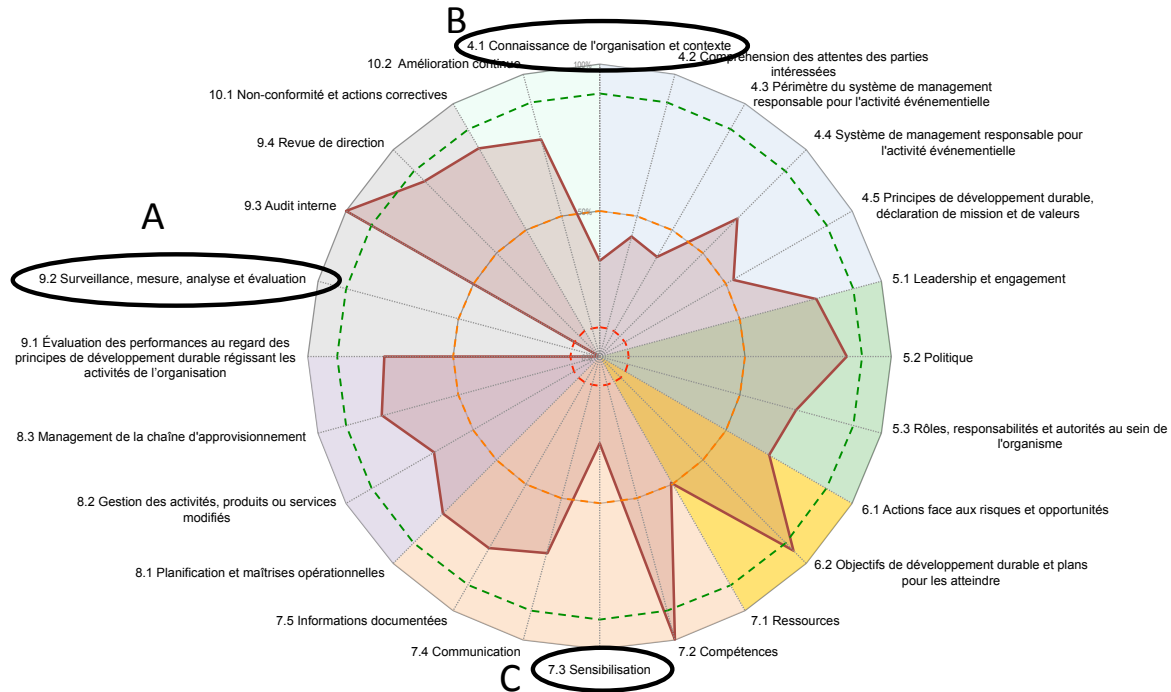


Figure 7 : Graphe Radar sur les 24 sous-articles dans l'onglet {Résultats et Actions} de l'outil d'autodiagnostic [8]

5. **{Conseils}** : Pour chacun des articles de la norme ISO 20121, l'outil énonce un certain nombre de propositions concrètes à mettre en œuvre.

Ceci peut lever certaines hésitations de l'utilisateur ou le conforter dans ses initiatives. L'efficacité des actions menées est évaluée par un nouveau diagnostic, réalisé quelques temps après leur mise en œuvre.

De cette manière, les efforts sont tracés et intégrés dans un cycle d'amélioration continue.

6. **{Déclaration ISO 17050}** : une auto-déclaration selon la norme ISO 17050 est proposée à chaque fin d'autodiagnostic. Cette norme permet d'attester la conformité d'un fournisseur par rapport à un cahier des charges [9].

Une **auto-déclaration** selon cette norme permet de prouver rapidement et simplement, et ce de manière totalement autonome, qu'un événement a atteint un niveau de conformité à la norme ISO 20121 au minimum « Convaincant », sinon « Conforme » sur chacun des sept articles d'exigences.

Si un seul article parmi les sept est d'un niveau inférieur (Insuffisant ou Informel), alors l'outil indique automatiquement « Non déclarable » afin d'alerter les acteurs sur les efforts encore à consentir.

Le formatage "prêt à imprimer" de cette auto-déclaration selon l'ISO 17050 en permet une **communication rapide et aisée**, autant en interne (valorisation de l'équipe), qu'en externe (valorisation auprès des décideurs, financeurs ou autorités).

**CONCLUSION :**

Le développement durable est à la portée de tous !... Véritable vecteur d'unification afin de préserver l'héritage générationnel, il se retrouve également dans la création d'événements à travers la norme **ISO 20121** "Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle".

Cette norme a une structure similaire à celle de l'ISO 9001, qui est la norme la plus connue et utilisée pour le management de la qualité dans toute organisation et tout secteurs d'activité.

La démarche de l'ISO 20121 s'inscrit dans une dynamique de **préservation de l'environnement et de performance** des organisations.

Pour les organisateurs d'événements souhaitant développer leur écoresponsabilité, un outil est proposé afin de les aider à mettre en œuvre les recommandations de la norme ISO 20121.

Cet **outil, gratuit et téléchargeable librement** [8], est sous forme de fichier Excel® automatisé. Il permet de répondre en **trente minutes** environ à un ensemble d'exigences qui seront par la suite, traduites en plans d'action.

Tout organisateur d'événements a donc accès à un diagnostic clair et communicatif du niveau de conformité à l'ISO 20121 de son organisation, ainsi que des propositions d'amélioration à mettre en place rapidement.

L'homme a toujours utilisé les ressources terrestres 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 plus grande ampleur. Il devient urgent de laisser à générations futures un héritage positif sur les plans économique, environnemental et social.

Dans une modeste mesure, l'usage de ce nouvel outil peut y contribuer en favorisant l'application de **recommandations écoresponsables**.

L'application de la norme ISO 20121 ouvre également la voie au développement des villes qui accueillent des événements. En effet, outre le fait d'inciter à respecter l'environnement, l'ISO 20121 permet également d'escompter des **retombées économiques positives**.

Ainsi, en favorisant et valorisant les producteurs, entreprises, artisans et tout intervenant de proximité, l'activité événementielle génère, développe et éventuellement maintient toute une économie locale.

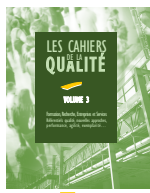
## Références bibliographiques

- [1] A.-G. MONOT, « Union Française des métiers de l'événement (UNIMEV) - Bilan chiffré 2014, de la filière des métiers de l'événement ». Editions UNIMEV, www.unimev.fr, juin-2015.
- [2] « Norme NF ISO 20121 - Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle - Exigences et recommandations de mise en œuvre ». Editions Afnor, www.afnor.org, août-2012.
- [3] S. DFOURMONT, « COP21 : Pour la première fois, une conférence onusienne sur le climat est certifiée par la norme ISO 20121 ». [En ligne]. Disponible sur : <http://www.cop21.gouv.fr/pour-la-premiere-fois-une-conference-etatique-et-onusienne-sur-le-climat-est-certifiee-par-la-norme-iso-20121/>. [Consulté le : 29-févr-2016].
- [4] Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie, « Ecoresponsabilité et responsabilité sociale des administrations - Premier bilan annuel - Ministère du Développement durable », 14-oct-2015. [En ligne]. Disponible sur : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Eco-responsabilite-et.html>. [Consulté le : 29-févr-2016].
- [5] INSEE, « Définitions - Développement durable ». [En ligne]. Disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/methodes/default.asp?page=definitions/developpement-durable.htm>. [Consulté le : 01-mars-2016].
- [6] P. BOISTEL, « La communication événementielle, plus stratégique que commerciale », Revue Management & Avenir, Ed. Management Prospective, www.managementetavenir.net/, vol. Vo. 4, no n° 6, p. pages 27-47, 2005.
- [7] « Norme NF EN ISO 9001 - Systèmes de management de la qualité - Exigences ». Edition Afnor, www.afnor.org, oct-2015.
- [8] J. CHENNOUFI, Y. HARKIK, F. ILLES, E. MOLVEAU, et S.-E. SOUGRATI, « l'ISO 20121, quand l'environnement, la société et l'économie s'invitent dans vos événements.. », 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° 331, févr. 2016.
- [9] « Norme NF ISO 17050-1 - Évaluation de la conformité - Déclaration de conformité du fournisseur - Partie A : Exigences générales ». Edition Afnor, www.afnor.org, sept-2011.

## Bonus

Téléchargeables gratuitement sur le site UTC :

- [www.utc.fr/master-qualite](http://www.utc.fr/master-qualite) puis « Travaux » « Qualité-Management », réf n° **331**.
- [Mémoire](#)
- [Poster](#)
- [Outil d'autodiagnostic sur l'ISO 20121](#)



# LES CAHIERS DE LA QUALITÉ



VOLUME 3

Cette 3<sup>ème</sup> édition des **Cahiers de la Qualité** produits par l'UTC démontre que la ténacité porte toujours ses fruits et que l'avenir se construit à partir des petites actions quotidiennes, tracées et capitalisées minutieusement, afin de progresser un peu chaque jour.

Si la qualité n'est donc pas une « révolution permanente », elle puise son efficacité dans la démarche scientifique car elle est basée avant tout sur les observations et les **questionnements intelligents**. Loin des solutions « toutes faites » et des exigences « à respecter », les démarches qualité proposées dans ces Cahiers ouvrent de larges horizons de **réflexions multiples** et d'innovations variées.

Ainsi le premier chapitre aborde la formation, **l'enseignement supérieur** et la recherche qui sont des clefs essentielles pour nos futurs civilisationnels. Pour ce secteur, les articles exposent comment maintenir la crédibilité d'une formation par la certification, développer son propre **référentiel d'excellence**, gérer et maîtriser les **interactions humaines** et les rapports conflictuels, démontrer la performance en valorisation et anticiper le rôle central de l'Homme dans les conceptions futures des produits et services.

Les **entreprises** trouveront dans le second chapitre, des éléments-clefs et des outils pour maintenir leur performance et leur **compétitivité** associées aux évolutions de leur secteur d'activité. Des outils libres d'accès sont proposés, que ce soit pour passer de la version 2008 à celle de 2015 de la norme ISO 9001, ou de sa mise en œuvre dans très petites entreprises, ou de « sauter » sur la nouvelle IATF 16949 du secteur automobile. De même, des approches pertinentes et opérationnelles sont présentées pour améliorer l'efficacité des nouveaux arrivants ou favoriser **les liens sociaux** professionnels dans les entreprises.

Le troisième chapitre vous convaincra que la qualité dans le secteur des **services** devrait être une « alliance prometteuse » en accord avec la synthèse des exposés d'AGORA Qualité 2017 ([www.agoraqualite.fr](http://www.agoraqualite.fr)). Les sociétés de **conseil** en management pourront utiliser l'outil mis à disposition pour développer leurs bonnes pratiques tirées de la norme ISO 20700. Les **startups** utiliseront avec un profit certain l'approche STAR-GILE où l'agilité et la qualité s'associe pour s'adapter aux besoins d'innovation, de réactivité, de souplesse dans les **relations clients-fournisseurs**.

*Note des responsables de la publication : En accord avec nos valeurs éthiques et notre vocation de création et de diffusion des connaissances, aucun droit d'auteur n'est imputé sur cet ouvrage. Nous souhaitons ainsi favoriser l'accès du plus grand nombre de lecteurs aux innovations, méthodes et outils qualité.*



[www.utc.fr](http://www.utc.fr)