

---

---

**Systèmes de management responsable  
appliqués à l'activité événementielle —  
Exigences et recommandations de mise  
en œuvre**

*Event sustainability management systems — Requirements with  
guidance for use*

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 20121:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>



## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 20121:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>



### DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2012

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	iv
Introduction.....	v
1 <b>Domaine d'application</b> .....	1
2 <b>Références normatives</b> .....	1
3 <b>Termes et définitions</b> .....	1
4 <b>Contexte de l'organisation</b> .....	8
4.1 <b>Connaissances de l'organisation et contexte</b> .....	8
4.2 <b>Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées</b> .....	8
4.3 <b>Détermination du périmètre du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle</b> .....	8
4.4 <b>Système de management responsable appliqué à l'activité événementielle</b> .....	9
4.5 <b>Principes de développement durable, déclaration de mission et de valeurs</b> .....	9
5 <b>Leadership</b> .....	9
5.1 <b>Leadership et engagement</b> .....	9
5.2 <b>Politique</b> .....	10
5.3 <b>Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisation</b> .....	10
6 <b>Planification</b> .....	11
6.1 <b>Actions face aux risques et opportunités</b> .....	11
6.2 <b>Objectifs de développement durable et plans pour les atteindre</b> .....	12
7 <b>Soutien</b> .....	13
7.1 <b>Ressources</b> .....	13
7.2 <b>Compétences</b> .....	13
7.3 <b>Sensibilisation</b> .....	13
7.4 <b>Communication</b> .....	14
7.5 <b>Informations documentées</b> .....	14
8 <b>Fonctionnement</b> .....	15
8.1 <b>Planification et maîtrise opérationnelles</b> .....	15
8.2 <b>Gestion des activités, produits ou services modifiés</b> .....	16
8.3 <b>Management de la chaîne d'approvisionnement</b> .....	16
9 <b>Évaluation des performances</b> .....	16
9.1 <b>Évaluation des performances au regard des principes de développement durable régissant les activités de l'organisation</b> .....	16
9.2 <b>Surveillance, mesure, analyse et évaluation</b> .....	16
9.3 <b>Audit interne</b> .....	17
9.4 <b>Revue de direction</b> .....	18
10 <b>Amélioration</b> .....	19
10.1 <b>Non-conformité et actions correctives</b> .....	19
10.2 <b>Amélioration continue</b> .....	19
<b>Annexe A (informative) Recommandations sur la planification et la mise en œuvre de la présente Norme internationale</b> .....	20
<b>Annexe B (informative) Management de la chaîne d'approvisionnement</b> .....	38
<b>Annexe C (informative) Évaluation</b> .....	42
<b>Bibliographie</b> .....	46

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 20121 a été élaborée par le comité de projet ISO/PC 250, *Organisation d'événements et développement durable*.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 20121:2012  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

## Introduction

De par leur nature, les événements sont parfois très médiatisés, éphémères, avec des impacts sociaux, économiques et environnementaux aussi bien positifs que négatifs. La présente Norme internationale a été élaborée en vue d'aider les organisations et les individus à davantage intégrer les principes de développement durable aux activités qu'ils exercent en lien avec des événements.

La présente Norme internationale spécifie les exigences applicables à un système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, dans le but de renforcer l'intégration des principes de développement durable à l'activité événementielle. Elle est applicable aux organisations de tous types et de toutes tailles qui contribuent à la conception et la mise en œuvre d'événements, et est adaptable à des situations géographiques, culturelles et sociales diverses. Dans le même temps, elle nécessite des organisations concernées qu'elles aient conscience des relations qu'elles entretiennent avec la société, de l'impact qu'elles ont sur celle-ci et des attentes de celle-ci en matière d'événements.

Appliquer une norme de système de management consiste, pour une organisation, à se donner pour défi d'optimiser son processus de fonctionnement et sa réflexion afin d'améliorer continuellement ses performances, tout en ayant la souplesse d'être plus créative dans l'exercice de ses activités événementielles sans pour autant se détourner des objectifs des événements. Une norme de système de management n'est ni une liste de contrôle, ni un cadre d'élaboration de rapports, ni une méthode pour évaluer les performances d'intégration des principes de développement durable à l'activité événementielle.

La présente Norme internationale est destinée à être appliquée de manière souple et elle permettra aux organisations qui ne disposent pas de protocoles formels d'intégration des principes de développement durable de se lancer dans la mise en œuvre d'un système de management responsable appliqué à l'activité événementielle. Les organisations qui disposent déjà de systèmes de management pourront, quant à elles, intégrer les exigences de la présente Norme internationale à leurs systèmes existants. À terme, toutes les organisations bénéficieront du processus d'amélioration continue.

La complexité du système et l'ampleur de la documentation et des ressources allouées seront à la mesure du périmètre défini, de la taille de l'organisation et de la nature de ses activités, produits et services, en particulier dans le cas des petites et moyennes entreprises.

Le succès du système dépend de l'engagement de tous, à tous les niveaux et toutes les fonctions de l'organisation, à commencer par la direction. En outre, un tel système de management a besoin, pour réussir, d'être flexible et intégré au sein même du processus de management des événements, c'est-à-dire en aucun cas considéré comme une simple extension. Pour une efficacité maximale, son influence doit s'étendre à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, ainsi qu'à toutes les parties prenantes identifiées. La Figure 1 fournit un aperçu général d'un modèle de système de management intégrant le développement durable pour la présente Norme internationale.

La présente Norme internationale peut être utilisée pour prouver la conformité d'un système, comme précisé dans le domaine d'application.

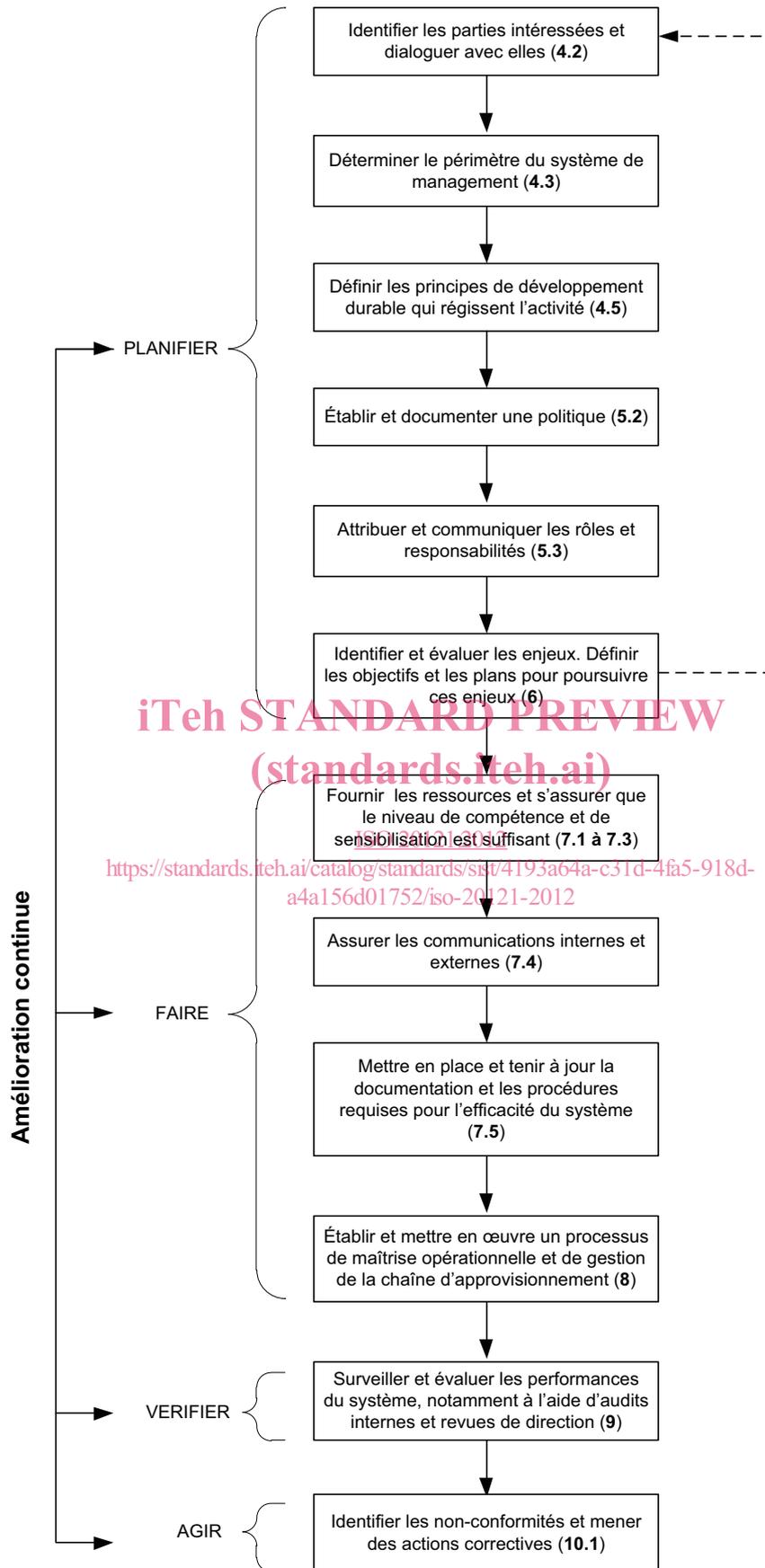


Figure 1 — Modèle de système de management intégrant le développement durable pour la présente Norme internationale

# Systemes de management responsable appliqués à l'activité événementielle — Exigences et recommandations de mise en œuvre

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les exigences applicables à un système de management responsable appliqué à l'activité événementielle pour tous les types d'événements ou activités événementielles, et fournit des directives relatives à la mise en conformité à ces exigences.

La présente Norme internationale est applicable à toute organisation qui souhaite

- établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer un système de management responsable appliqué à l'activité événementielle,
- s'assurer de sa conformité à sa politique de développement durable établie,
- démontrer sa conformité volontaire à la présente Norme internationale par
  - première partie (auto-évaluation et auto-déclaration),
  - seconde partie (confirmation de la conformité par des parties ayant un intérêt à l'égard de l'organisation, comme les clients, ou par d'autres personnes agissant en leur nom), ou
  - tierce partie indépendante (par exemple un organisme de certification).

La présente Norme internationale aborde le management de l'intégration et du renforcement des principes de développement durable tout au long du cycle de management de l'événement.

Des directives et des informations complémentaires à l'appui de sa mise en œuvre sont fournies dans les annexes.

## 2 Références normatives

Il n'y a pas de références normatives.

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

### 3.1 organisation

personne ou groupe de personnes ayant sa propre structure fonctionnelle avec des responsabilités, autorités et relations en vue d'atteindre ses **objectifs** (3.6)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisation comprend mais n'est pas limité à travailleur indépendant, compagnie, société, firme, entreprise, autorité, partenariat, organisation caritative ou institution, ou une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Toute unité opérationnelle d'une organisation composée de plusieurs unités peut être définie comme une organisation.

### 3.2

#### intégration des principes de développement durable

dégré de **développement durable** (3.3) dans le contexte de l'**organisation** (3.1) ou de l'**événement** (3.8)

Note 1 à l'article: En français, à des fins de concision, le complément de nom «de l'intégration des principes de développement durable» a pour synonymes «responsable» (par exemple «management responsable») ou «de développement durable» (par exemple «objectifs de développement durable»).

### 3.3

#### développement durable

développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs

Note 1 à l'article: Ce processus inscrit l'activité économique, la responsabilité environnementale et le progrès social dans une démarche pérenne et équilibrée.

Note 2 à l'article: Le développement durable vise à combiner les objectifs d'une haute qualité de vie, de santé et de prospérité avec ceux de justice sociale, tout en maintenant la capacité de la Terre à supporter la vie dans toute sa diversité. Ces objectifs sociaux, économiques et environnementaux sont interdépendants et se renforcent mutuellement. Le développement durable peut être considéré comme une façon d'exprimer les attentes plus larges de la société en général.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.23, modifiée – Note 1 à l'article a été ajoutée.]

ITeH STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

### 3.4

#### risque

effet de l'incertitude

ISO 20121:2012

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif et/ou négatif, par rapport à une attente.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64e-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de défaut d'information concernant la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé en référence à des événements potentiels (tels que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et des conséquences potentielles (telles que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3) ou une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (incluant des changements de circonstances) et de sa vraisemblance associée d'occurrence (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

Note 5 à l'article: Dans les Notes 3 et 4 à l'article, le terme «événement» n'a pas le sens défini en 3.8.

### 3.5

#### politique

intentions et orientations d'une **organisation** (3.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa **direction** (3.25)

### 3.6

#### objectif

résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent être relatifs à différentes disciplines (telles que la finance, la santé et sécurité, et les buts environnementaux) et ils peuvent s'appliquer à divers niveaux [tels que stratégie, l'organisation dans son ensemble, projet, produit et **processus** (3.27)]. Un objectif peut être exprimé par d'autres façons, par exemple par un

résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, un objectif d'événement de développement durable ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple fin, but ou cible).

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé autrement, par exemple sous forme de résultat escompté, de mission ou de critère opérationnel, en tant qu'objectif de développement durable ou par le biais d'un autre terme ayant un sens similaire (par exemple finalité, but, cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte des normes de systèmes de management responsable appliqué à l'activité événementielle, les objectifs encadrés par la norme sont établis par l'organisation, en cohérence avec sa politique, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

### 3.7 cible

exigence de performance détaillée, pouvant s'appliquer à l'organisation, qui résulte des **objectifs** (3.6) et qui doit être fixée et réalisée pour atteindre ces objectifs

Note 1 à l'article: Les cibles peuvent s'appliquer aux activités, produits ou services d'une organisation. Elles peuvent aussi s'appliquer à tout ou partie d'un **événement** (3.8).

[SOURCE: ISO 14001:2004, 3.12, modifiée — Le terme «cible environnementale» a été raccourci et la Note 1 à l'article a été ajoutée. En français, le terme «organisme» a été remplacé par «organisation».]

### 3.8 événement

rassemblement dont la date et le lieu ont été préalablement fixés, au cours duquel une expérience est créée et/ou un message est communiqué

### 3.9 cycle de management de l'événement

ensemble des étapes et activités liées à un **événement** (3.8) (y compris les produits et services concernés), comprenant la recherche, la conception, la planification, la mise en œuvre, la revue et les activités postérieures à l'événement

### 3.10 organisateur de l'événement

entité qui produit et/ou organise tout ou partie des aspects d'un **événement** (3.8)

Note 1 à l'article: Un organisateur d'événement peut être une société, un organisme ou une **organisation** (3.1)

Note 2 à l'article: Un organisateur d'événement n'est pas nécessairement le **propriétaire de l'événement** (3.11).

### 3.11 propriétaire de l'événement

entité qui commandite l'événement (3.8)

Note 1 à l'article: Pour les besoins de la présente Norme internationale, le propriétaire de l'événement peut être l'**organisateur de l'événement** (3.10).

### 3.12 bénéficiaire final

bénéficiaire agissant en tant que consommateur

EXEMPLE Situé au bout d'une chaîne de valeur ou d'approvisionnement.

### 3.13 participant

organisation et/ou individu qui prend part à un **événement** (3.8) dans le but principal de recevoir des services ou des contenus

**3.14**  
**intervenant**

**organisation** (3.1) et/ou individu qui contribue activement au contenu d'un **événement** (3.8)

**3.15**  
**accessibilité**

possibilité d'utiliser un produit, un service, un environnement ou une installation par les personnes présentant le plus large éventail possible de capacités

Note 1 à l'article: Cette définition est reliée au principe fondamental d'accessibilité universelle dans la convention des Nations Unies sur les droits des personnes en situation de handicap<sup>[13]</sup>, qui met en évidence les exigences à satisfaire par les environnements, processus, biens, produits et services, objets, instruments, outils et dispositifs afin d'être compréhensible, utilisable et viable pour toutes les personnes en conditions saine et confortable, et de façon la plus naturelle et indépendante possible.

Note 2 à l'article: Cette définition fait également référence à l'ISO 26800 qui établit l'étendue sur laquelle les produits, systèmes services, environnements et installations peuvent être utilisées par des personnes d'une population ayant la gamme la plus étendue de caractéristiques et capacités à réaliser un but spécifié dans un contexte d'utilisation spécifié.

**3.16**  
**partie intéressée**

partie prenante

personne ou **organisation** (3.1) qui peut avoir une incidence, être affectée ou avoir un point de vue susceptible de les affecter par une décision ou activité

Note 1 à l'article: Il peut s'agir d'un individu ou d'un groupe ayant un intérêt dans l'une quelconque des décisions ou activités d'une organisation.

ITEH STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

**3.17**  
**devoir d'inclusion**

égalité de traitement et implication significative de toutes les parties intéressées (3.16)

ISO 20121:2012  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

**3.18**  
**intégrité**

adhésion à des principes éthiques

Note 1 à l'article: Comportement qui est conforme aux principes acceptés de bonne ou juste conduite dans le contexte d'une situation particulière, et en cohérence avec les normes internationales de comportement.

**3.19**  
**héritage**

éléments, issus de l'**événement** (3.8), qui subsistent après lui

Note 1 à l'article: L'héritage comprend les impacts physiques, économiques, sociaux et environnementaux, destinés à durer, d'un ou plusieurs événements.

Note 2 à l'article: L'héritage comprend également les éléments non matériels, parmi lesquels les nouvelles capacités acquises du fait de l'événement, par exemple nouveaux savoirs, formations, normes, bonnes pratiques, compétences, **organisations** (3.1), systèmes, relations, partenariats et innovations.

**3.20**  
**devoir de vigilance**

responsabilité en matière de **développement durable** (3.3), partagée par tous ceux dont les actions ont une incidence sur les performances environnementales, l'activité économique et le progrès social, reflétée à la fois par une valeur et par la pratique d'individus, d'**organisation** (3.1), de communautés et d'autorités compétentes

**3.21****transparence**

accessibilité des informations relatives aux décisions et aux activités ayant une incidence sur la société, l'économie et l'environnement, et volonté d'en assurer une communication claire, exacte, opportune, honnête et complète

Note 1 à l'article: La transparence inclut également l'accessibilité des informations relatives aux conclusions des prises de décisions et aux résultats des activités.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.24, modifiée — Note 1 à l'article a été ajoutée].

**3.22****fournisseur**

**organisation** (3.1) qui fournit des produits, services ou installations

**3.23****chaîne d'approvisionnement**

séquence d'activités ou d'acteurs qui fournit des produits ou des services à l'**organisation** (3.1)

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.22, modifiée — Note a été supprimée].

**3.24****système de management**

ensemble d'éléments corrélés ou interactifs d'une **organisation** (3.1), utilisés pour établir des **politiques** (3.5) et des **objectifs** (3.6), et des **processus** (3.27) pour atteindre ces objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut aborder une seule ou plusieurs disciplines.

Note 2 à l'article: Les éléments du système comprennent la structure organisationnelle, les rôles et responsabilités, la planification, le fonctionnement, etc.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-4a1506922180-iso-20121-2012>

Note 3 à l'article: Le domaine d'application d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisation, des fonctions spécifiques et identifiées de l'organisation, des sections spécifiques et identifiées de l'organisation, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organisations.

**3.25****direction**

personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle une **organisation** (3.1) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisation.

Note 2 à l'article: Si le domaine d'application du **système de management** (3.24) traite uniquement une partie de l'organisation, alors la direction se réfère à ceux qui dirigent et contrôlent cette partie de l'organisation.

**3.26****exigence**

besoin ou attente qui est formulé, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou de pratique commune pour l'organisation et les parties intéressées que le besoin ou l'attente à prendre en considération est implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifique est une exigence imposée, par exemple une information documentée.

**3.27****processus**

ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

### 3.28

#### procédure

manière spécifiée d'effectuer une activité ou un **processus** (3.27)

Note 1 à l'article: Une procédure peut ne pas être documentée de façon officielle.

[SOURCE: ISO 9000:2005, 3.4.5, modifié — Note 1 à l'article a remplacé les deux notes d'origine.]

### 3.29

#### bonne pratique

processus ou produit documenté et mis au point par la communauté des utilisateurs, comprenant les fournisseurs et les clients et agissant en équipe pour établir des usages professionnels

[SOURCE: ISO 14621-1:2003, 2.1.1]

### 3.30

#### compétence

aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

### 3.31

#### information documentée

information qui nécessite d'être contrôlée et tenue à jour par une **organisation** (3.1) et le format sur lequel elle est contenue

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter dans tout format et sur tout support et provenir de toute source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter

- au **système de management** (3.24), y compris les **processus** (3.27) connexes;
- aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisation (documentation);
- aux preuves des résultats obtenus (enregistrements).

### 3.32

#### performance

résultat mesurable

Note 1 à l'article: La performance peut porter sur des constatations quantitatives ou qualitatives.

Note 2 à l'article: La performance peut concerner le management d'activités, de **processus** (3.27), de produits (y compris services), de systèmes ou d'**organisations** (3.1).

### 3.33

#### externaliser

passer un accord en vertu duquel une **organisation** (3.1) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du **processus** (3.27) d'une organisation

Note 1 à l'article: L'organisation externe n'est pas incluse dans le périmètre du **système de management** (3.24), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en fait bien partie.

### 3.34

#### surveillance

détermination de l'état d'un système, d'un **processus** (3.27) ou d'une activité

Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, superviser ou observer de façon critique.

**3.35****mesure**

**processus** (3.27) visant à déterminer une valeur

Note 1 à l'article: Dans le contexte de la présente Norme internationale, le terme «valeur» peut s'appliquer aussi bien à une valeur numérique qu'à une valeur éthique.

**3.36****audit**

**processus** (3.27) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

Note 1 à l'article: Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce partie), et il peut être combiné (s'il associe deux disciplines ou plus).

NOTE 2 Les termes «preuves d'audit» et «critères d'audit» sont définis dans l'ISO 19011.

**3.37****efficacité**

niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

**3.38****conformité**

satisfaction d'une **exigence** (3.26)

**3.39****non-conformité**

non-satisfaction d'une **exigence** (3.26)

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

**3.40****action corrective**

action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** (3.39) et à éviter sa réapparition

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

Note 1 à l'article: En présence d'autres résultats indésirables, une action est nécessaire pour limiter au minimum ou éliminer les causes et pour réduire l'impact ou éviter toute réapparition. Ce type d'action ne relève pas du concept d'«action corrective» au sens de cette définition.

**3.41****amélioration continue**

activité récurrente d'amélioration des **performances** (3.32)

**3.42****contexte**

environnement dans lequel l'**organisation** (3.1) cherche à atteindre ses **objectifs** (3.6)

[SOURCE: Guide ISO 73:2009, 3.3.1.1 et 3.3.1.2 modifiées]

Note 1 à l'article Le contexte peut être externe ou interne. Voir A.3.

**3.43****action préventive**

action visant à éliminer la cause d'une **non-conformité** (3.39) potentielle

**3.44****impact**

changement positif ou négatif intervenu dans la société, l'économie ou l'environnement, résultant pour tout ou partie de décisions et activités passées et présentes

## 4 Contexte de l'organisation

### 4.1 Connaissances de l'organisation et contexte

L'organisation doit déterminer les enjeux externes et internes pertinents compte tenu de sa mission, et qui influent sur sa capacité à obtenir les résultats attendus du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle.

Note 1 à l'article Dans le présent paragraphe, le terme «enjeu» a le même sens que le terme «contexte» défini en 3.42.

Note 2 à l'article L'organisation est telle que décrite en 4.3 et 4.4.

### 4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées

L'organisation doit déterminer

- les parties intéressées qui sont concernées par le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle;
- les exigences de ces parties intéressées (c'est-à-dire leurs besoins et attentes, qu'ils soient formulés, implicites ou imposés).

L'organisation doit établir, mettre en œuvre et tenir à jour une procédure qui lui permette d'identifier les parties intéressées et de dialoguer avec elles sur les enjeux du développement durable, identifiés et émergents, en rapport avec le rôle de l'organisation dans la chaîne de valeur de l'activité événementielle. L'organisation doit documenter les conclusions de son dialogue avec les parties intéressées.

L'identification des parties intéressées doit, le cas échéant, couvrir ce qui suit:

- a) l'organisateur de l'événement;
- b) le propriétaire de l'événement;
- c) le personnel;
- d) la chaîne d'approvisionnement;
- e) les intervenants;
- f) les participants;
- g) les autorités réglementaires;
- h) la société civile.

### 4.3 Détermination du périmètre du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle

Pour établir le périmètre du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, l'organisation doit en déterminer les limites et l'applicabilité.

Lorsqu'elle établit ce périmètre, l'organisation doit prendre en compte

- les enjeux externes et internes auxquels il est fait référence en 4.1, et
- les exigences auxquelles il est fait référence en 4.2.

Le périmètre doit être disponible sous forme d'information documentée.

#### 4.4 Système de management responsable appliqué à l'activité événementielle

L'organisation doit établir, mettre en œuvre, tenir à jour et continuellement améliorer un système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, y compris les processus nécessaires et leurs interactions, conformément aux exigences de la présente Norme internationale.

#### 4.5 Principes de développement durable, déclaration de mission et de valeurs

L'organisation doit définir, sous la forme d'une déclaration de mission et de valeurs, les principes de développement durable qui régissent ses activités. Les principes de développement durable qui régissent ses activités en lien avec le management d'événements doivent inclure, au minimum, des considérations relatives au devoir de vigilance, au devoir d'inclusion, à l'intégrité et à la transparence. L'organisation doit définir et documenter la mission première et les valeurs fondamentales auxquelles elle se réfère quand elle exerce des activités ou fournit des produits ou services en lien spécifique avec des événements.

Ces principes, cette mission et ces valeurs doivent constituer pour l'organisation un cadre dans lequel établir ses politiques, objectifs et cibles tels que définis dans le périmètre de son système de management responsable appliqué à l'activité événementielle.

### 5 Leadership

#### 5.1 Leadership et engagement

La direction doit faire preuve de leadership et affirmer son engagement en faveur du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle en

- STANDARD PREVIEW**  
(standards.iteh.ai)
- s'assurant que des politiques et objectifs sont établis pour le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle, et qu'ils sont compatibles avec l'orientation stratégique de l'organisation, <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>
  - s'assurant que les exigences liées au système de management responsable appliqué à l'activité événementielle sont intégrées aux processus métiers de l'organisation,
  - s'assurant que les ressources requises pour le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle sont disponibles,
  - communiquant qu'il est important de disposer d'un système de management efficace et de se conformer aux exigences liées à ce système,
  - s'assurant que le système de management responsable appliqué à l'activité événementielle produit le ou les résultats escomptés,
  - orientant et appuyant les personnes pour qu'elles contribuent à l'efficacité du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle,
  - promouvant l'amélioration continue, et
  - aidant les autres rôles managériaux concernés à eux aussi faire preuve de leadership puisque la condition s'applique à leurs domaines de responsabilités.

**NOTE** Dans la présente Norme internationale, il convient d'interpréter le terme «métier» au sens large, c'est-à-dire comme se référant aux activités liées à l'existence même de l'organisation.