



**Norme  
internationale**

**ISO 20121**

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

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

**Deuxième édition  
2024-04**

Itch Standards  
(<https://standards.itech.ai>)  
Document Preview

[ISO 20121](#)

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/iso/5f8e69ac-398a4cd8-8cc2-2acac3cc7fd8/iso-20121>

iTeh Standards  
(<https://standards.iteh.ai>)  
Document Preview

ISO 20121

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/5f8e69ac-398a-4cd8-8cc2-2acac3cc7fd8/iso-20121>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2024

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Genève  
Tél.: +41 22 749 01 11  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	v
Introduction .....	vi
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Contexte de l'organisme</b> .....	<b>8</b>
4.1    Comprendre l'organisme et son contexte .....	8
4.2    Comprendre les besoins et des attentes des parties intéressées .....	8
4.3    Déterminer le champ d'application du système de management responsable appliqué à l'activité événementielle .....	9
4.4    Système de management responsable appliqué à l'activité événementielle .....	9
4.5    Principes de développement durable et déclaration de mission .....	9
<b>5</b> <b>Leadership</b> .....	<b>10</b>
5.1    Leadership et engagement .....	10
5.2    Politique .....	10
5.3    Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme .....	11
<b>6</b> <b>Planification</b> .....	<b>11</b>
6.1    Actions pour traiter les risques et les opportunités .....	11
6.1.1    Généralités .....	11
6.1.2    Identification et évaluation des enjeux .....	12
6.1.3    Exigences légales et autres exigences .....	12
6.2    Objectifs de développement durable et planification pour les atteindre .....	13
6.3    Planification des changements .....	13
<b>7</b> <b>Support</b> .....	<b>13</b>
7.1    Ressources .....	13
7.2    Compétences .....	14
7.3    Sensibilisation .....	14
7.4    Communication .....	14
7.5    Informations documentées .....	15
7.5.1    Généralités .....	15
7.5.2    Création et mise à jour des informations documentées .....	15
7.5.3    Maîtrise des informations documentées .....	15
<b>8</b> <b>Réalisation</b> .....	<b>16</b>
8.1    Planification et maîtrise .....	16
8.2    Gestion des changements .....	16
8.3    Management de la chaîne d'approvisionnement .....	16
<b>9</b> <b>Évaluation des performances</b> .....	<b>17</b>
9.1    Surveillance, mesure, analyse et évaluation .....	17
9.2    Audit interne .....	18
9.2.1    Généralités .....	18
9.2.2    Programme d'audit interne .....	18
9.3    Revue de direction .....	18
9.3.1    Généralités .....	18
9.3.2    Éléments d'entrée de la revue de direction .....	18
9.3.3    Résultats de la revue de direction .....	19
9.3.4    Évaluation des performances au regard des principes de développement durable régissant les activités de l'organisme .....	19
<b>10</b> <b>Amélioration</b> .....	<b>19</b>
10.1    Amélioration continue .....	19
10.2    Non-conformité et action corrective .....	20

<b>Annexe A</b> (informative) <b>Recommandations relatives à la planification et à la mise en œuvre du présent document</b> .....	<b>21</b>
<b>Annexe B</b> (informative) <b>Management de la chaîne d’approvisionnement</b> .....	<b>41</b>
<b>Annexe C</b> (informative) <b>Évaluation</b> .....	<b>45</b>
<b>Annexe D</b> (informative) <b>Droits humains et droits de l’enfant</b> .....	<b>50</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>55</b>

**iTeh Standards**  
**(<https://standards.iteh.ai>)**  
**Document Preview**

[ISO 20121](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/5f8e69ac-398a-4cd8-8cc2-2acac3cc7fd8/iso-20121)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/5f8e69ac-398a-4cd8-8cc2-2acac3cc7fd8/iso-20121>

## 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 (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

L'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de propriété revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets). L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir [www.iso.org/avant-propos](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité de projet ISO/PC 250, *Développement durable dans l'organisation d'événements*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 20121:2012) qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- le texte, la séquence des articles et les définitions pertinentes ont été alignés sur la structure harmonisée pour les normes de système de management dans les Directives ISO/IEC, Partie 1, 2022, Annexe SL, Appendice 2;
- le texte a été révisé et amélioré afin de prendre en considération: un renforcement des exigences environnementales, sociales et de gouvernance (ESG); une réduction des impacts négatifs et une maximisation des impacts ESG positifs; et rendre la norme plus compréhensible et accessible pour l'utilisateur.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse [www.iso.org/fr/members.html](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

De par leur nature, les événements sont parfois très médiatisés, éphémères, avec des impacts sociaux, économiques et environnementaux aussi bien positifs que négatifs. Le présent document a été élaboré pour aider les organismes et les individus à davantage intégrer les principes de développement durable aux activités événementielles qu'ils exercent.

Dans le même temps, il nécessite des organismes concernés qu'ils aient conscience des relations qu'ils entretiennent avec la société, de l'impact qu'ils ont sur celle-ci et des attentes relatives aux événements.

Appliquer le présent document consiste, pour un organisme, à se donner pour défi d'optimiser son processus de fonctionnement et sa réflexion afin d'améliorer continuellement ses performances, tout en ayant la flexibilité pour être plus créatif dans l'exercice de ses activités événementielles sans pour autant se détourner des objectifs des événements. Le présent document n'est ni une checklist, ni un cadre de reporting, ni une méthode d'évaluation de la performance de durabilité de l'activité événementielle. Le présent document est destiné à être appliqué de manière souple et il permet aux organismes 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 organismes qui disposent déjà de systèmes de management peuvent, quant à eux, intégrer les exigences du présent document à leurs systèmes existants. À terme, tous les organismes peuvent bénéficier du processus d'amélioration continue (voir la [Figure 1](#)).

Le présent document 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 recommandations et des informations supplémentaires à l'appui de sa mise en œuvre sont fournies aux [Annexes A à C](#).

La complexité du système, l'ampleur de la documentation ainsi que les ressources qui lui sont allouées sont à la mesure du champ d'application défini, de la taille de l'organisme 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 de toutes les fonctions de l'organisme, à commencer par la direction. En outre, pour qu'un tel système de management réussisse, il convient qu'il soit flexible et intégré au processus même de management des événements, et en aucun cas considéré comme une simple extension. Pour une efficacité maximale, il convient que son influence s'étende à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, ainsi qu'à toutes les parties intéressées identifiées.

Le présent document peut être utilisé pour prouver la conformité d'un système, comme précisé dans le domaine d'application.

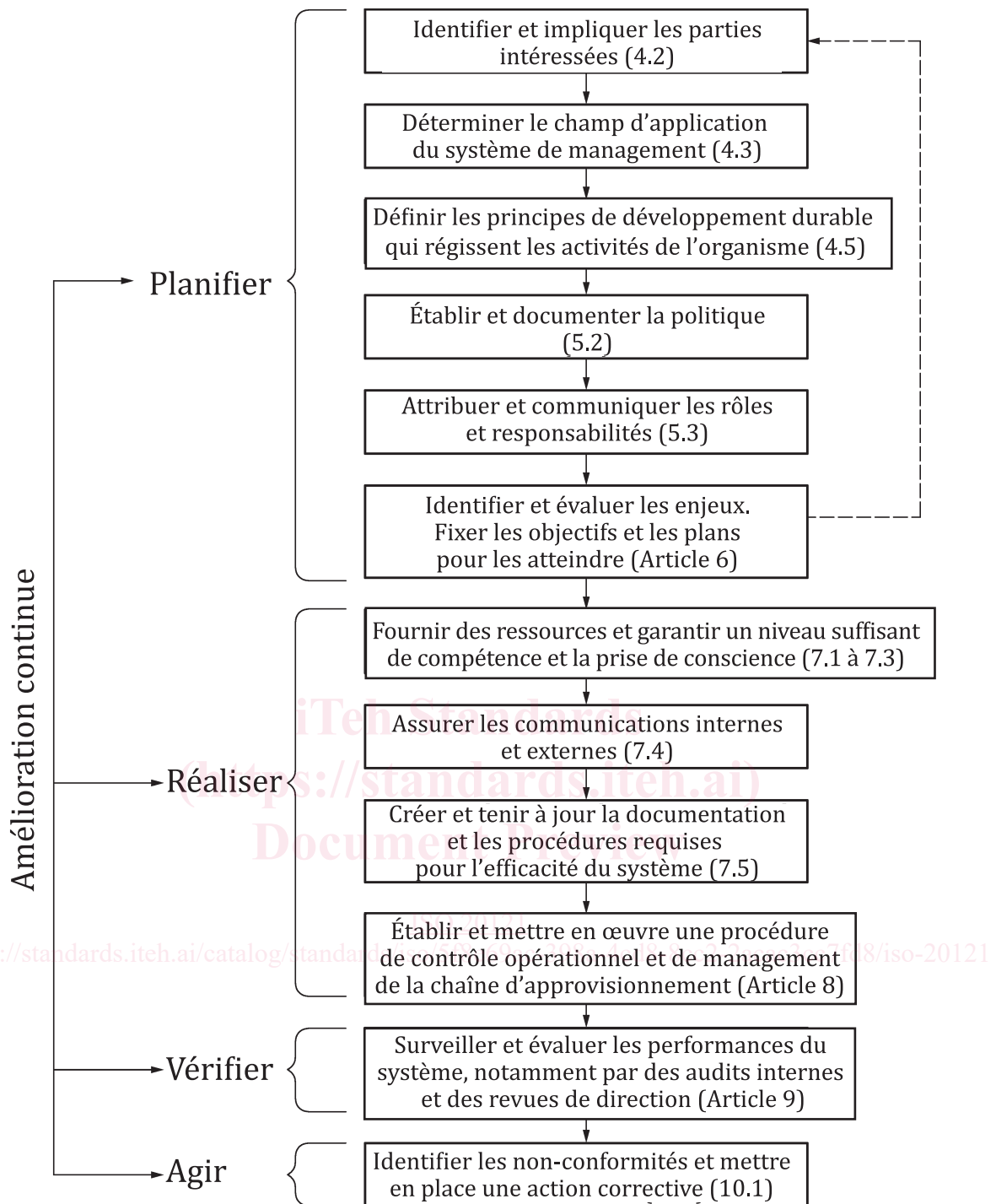


Figure 1 — Système de management responsable appliqué à l'activité événementielle dans le cadre du présent document





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

## 1 Domaine d'application

Le présent document 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 recommandations relatives à la mise en conformité à ces exigences.

Le présent document est applicable à tout organisme qui souhaite:

- a) établir, mettre en oeuvre, maintenir et améliorer un système de management responsable appliqué à l'activité événementielle;
- b) s'assurer de sa conformité à sa politique de développement durable établie;
- c) atteindre le ou les résultats attendus de son système de management responsable appliqué à l'activité événementielle;
- d) démontrer une conformité volontaire au présent document 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'organisme, comme les clients, ou par d'autres personnes agissant en leur nom);
  - tierce partie indépendante (par exemple un organisme de certification).

## 2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

## 3 Termes et définitions

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

### 3.1 organisme

personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions avec des responsabilités, des autorités et des relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.6)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe, sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives, les institutions, les associations, les organisations non gouvernementales ou bien une partie ou une combinaison des entités précédemment mentionnées, qu'il s'agisse d'une personne morale ou non, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Si l'organisme fait partie d'une plus grande entité, le terme «organisme» fait uniquement référence à la partie de cette entité qui est comprise dans le champ d'application du système de management (3.22) responsable appliqué à l'activité événementielle. Toute unité opérationnelle d'un organisme composé de plusieurs unités peut être définie comme un organisme.

### 3.2 durabilité

degré de *développement durable* (3.3) dans le *contexte* (3.39) de l'*organisme* (3.1) ou de l'*événement* (3.7)

Note 1 à l'article: Pour des recommandations relatives à la durabilité, se référer par exemple aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations unies, aux Normes internationales applicables sur les enjeux environnementaux et sociaux, ainsi qu'aux Principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme<sup>[57]</sup> et à l'Accord de Paris<sup>[65]</sup>. Voir l'[Annexe A](#).

### 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* (3.25) concerne l'activité économique, la responsabilité environnementale et les impacts sociaux dans une démarche pérenne et équilibrée.

Note 2 à l'article: Selon l'activité considérée et lors de l'élaboration de sa *politique* (3.5) de développement durable, l'*organisme* (3.1) peut prendre en compte le ou les ODD les plus pertinents.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.23, modifié — La Note 1 à l'article d'origine a été remplacée par deux nouvelles notes à l'article.]

### 3.4 risque

effet de l'incertitude

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

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

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

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris une variation des circonstances) et de la vraisemblance (telle que définie dans le Guide ISO 73) de son occurrence.

Note 5 à l'article: Dans les Notes 2, 3 et 4 à l'article, le terme «événement» n'a pas le sens défini en 3.7.

### 3.5 politique

intentions et orientation d'un *organisme* (3.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.23)

### 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 se rapporter à plusieurs domaines (tels que la finance, la santé et la sécurité, et l'environnement) et peuvent s'appliquer à divers niveaux [au niveau stratégique, à un niveau concernant l'organisme dans son ensemble ou afférant à un projet, un produit ou un *processus* (3.25), par exemple].

Note 3 à l'article: Il est possible qu'un objectif soit exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat attendu, une finalité, un critère opérationnel, un objectif d'*intégration des principes de développement durable* (3.2) à l'*événement* (3.7) ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple ambition, but ou cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte des *systèmes de management* (3.22) responsable appliqué à l'activité événementielle, les objectifs sont fixés par l'*organisme* (3.1) en cohérence avec sa *politique* (3.5) et en vue d'obtenir des résultats précis.

### 3.7

#### **événement**

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

### 3.8

#### **cycle de management de l'événement**

ensemble des étapes et activités liées à un *événement* (3.7) (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

### 3.9

#### **organisateur de l'événement**

personne ou entité qui produit et/ou organise tout ou une partie des aspects d'un *événement* (3.7)

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

Note 2 à l'article: Un organisateur d'événement n'est pas nécessairement le *propriétaire de l'événement* (3.10).

### 3.10

#### **propriétaire de l'événement**

entité qui commandite l'*événement* (3.7)

Note 1 à l'article: Pour les besoins du présent document, le propriétaire de l'événement peut être l'*organisateur de l'événement* (3.9).

### 3.11

#### **participant**

*organisme* (3.1) et/ou individu qui prend part à un *événement* (3.7) dans le but principal de recevoir des services ou des contenus

### 3.12

#### **intervenant**

*organisme* (3.1) et/ou individu qui contribue activement au contenu d'un *événement* (3.7)

### 3.13

#### **accessibilité**

modalités proposées dans l'utilisation et la présentation d'un produit, d'un service, d'une information, d'un environnement ou d'une installation permettant la participation du plus grand nombre, quel que soit leurs capacités physiques ou mentales

Note 1 à l'article: Cette définition est liée au principe fondamental d'accessibilité universelle dans la Convention des Nations unies sur les droits des personnes en situation de handicap, qui met en évidence les *exigences* (3.24) que les environnements, *processus* (3.25), biens, produits et services, objets, instruments, outils et dispositifs doivent satisfaire afin d'être compréhensibles, utilisables et viables 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 utilisés par des personnes d'une population ayant la gamme la plus étendue de caractéristiques et capacités à réaliser un objectif spécifié dans un contexte d'utilisation spécifié.

### 3.14

#### **partie intéressée**

personne ou *organisme* (3.1) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencé(e) ou se sentir influencé(e) par une décision ou une activité

Note 1 à l'article: Il peut s'agir d'un individu ou d'un groupe ayant un intérêt dans une quelconque décision ou activité d'un organisme.

**3.15**  
**inclusion**

égalité de traitement et participation significative de toutes les *parties intéressées* (3.14)

Note 1 à l'article: L'inclusion concerne toutes les parties intéressées, quelles que soient les caractéristiques spécifiées dans la Déclaration universelle des droits de l'homme, notamment: la race, l'âge, le genre, la couleur, la religion, l'orientation sexuelle, la culture, l'origine nationale, le revenu, le handicap (mental, intellectuel, sensoriel et physique) ou toute autre forme de discrimination.

Note 2 à l'article: Pour de plus amples informations, voir l'ISO 53800.

**3.16**  
**intégrité**

adhésion à des principes éthiques

**3.17**  
**héritage**

résultats tangibles et intangibles pérennes et *impact* (3.41) d'un *événement* (3.7)

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

Note 2 à l'article: L'héritage immatériel comprend des éléments immatériels tels que des nouvelles capacités acquises du fait de l'événement, par exemple, nouveaux savoirs, les formations, les normes, les *bonnes pratiques* (3.27), les compétences, les *organismes* (3.1), les systèmes, les relations, les partenariats et les innovations.

Note 3 à l'article: L'héritage comprend les résultats prévus et imprévus que la tenue d'un événement apporte aux *parties intéressées* (3.14). L'héritage peut être d'une importance considérable notamment en ce qui concerne les événements de grande envergure et il convient de le prendre en considération dans l'identification et l'évaluation des enjeux (voir A.8 et A.12).

**3.18**  
**devoir de vigilance**

responsabilité, management et attentions particulières en matière de *développement durable* (3.3), partagés par tous ceux dont les actions ont une incidence sur les *performances* (3.30) environnementales, l'activité économique et l'impact social, reflétés à la fois par les valeurs et par les pratiques d'individus, des *organismes* (3.1), des communautés et des autorités compétentes

**3.19**  
**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, en temps voulu, 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, modifié — La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

**3.20**  
**fournisseur**

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

**3.21**  
**chaîne d'approvisionnement**

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

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.22, modifié — La Note 1 à l'article a été supprimée.]

### 3.22

#### **système de management**

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.1), utilisés pour établir des *politiques* (3.5) et des *objectifs* (3.6), ainsi que des *processus* (3.25) de façon à atteindre ces objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut aborder un seul ou plusieurs domaines.

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

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

### 3.23

#### **direction**

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* (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'organisme.

Note 2 à l'article: Si le champ d'application du *système de management* (3.22) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors «direction» fait référence à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

### 3.24

#### **exigence**

besoin ou attente formulé(e), généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'*organisme* (3.1) et les *parties intéressées* (3.14), que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple dans des *informations documentées* (3.29).

### 3.25

#### **processus**

ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise ou transforme des éléments d'entrée pour produire un résultat

Note 1 à l'article: La désignation du résultat d'un processus comme «élément de sortie», «produit» ou «service» dépend du contexte de référence.

### 3.26

#### **procédure**

manière spécifiée d'effectuer une activité ou un *processus* (3.25)

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

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.4.5, modifié — La Note 1 à l'article a été modifiée.]

### 3.27

#### **bonne pratique**

*processus* (3.25) ou produit documenté démontré par des recherches et/ou l'expérience, et accepté ou prescrit par la communauté des utilisateurs, qui produit des résultats optimaux et est établi ou proposé comme adapté pour une adoption générale

Note 1 à l'article: Les bonnes pratiques peuvent s'appliquer à un processus, à une procédure, à une politique,

à une démarche, à une norme, à des usages du secteur, à un produit ou à un service, avec référence, le cas échéant, à des conventions, lois, stratégies nationales et/ou internationales et autres. Une bonne pratique spécifie ce qui devrait être fait indépendamment de ce qui se fait déjà.

### 3.28

#### **compétence**

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

### 3.29

#### information documentée

information devant être maîtrisée et tenue à jour par un *organisme* (3.1) ainsi que le support sur lequel elle est disponible

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quels format et support et peuvent provenir de n'importe quelle source.

Note 2 à l'article: «Information documentée» peut renvoyer:

- a) au *système de management* (3.22), y compris les *processus* (3.25) connexes;
- b) aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation);
- c) aux preuves des résultats atteints (enregistrements).

### 3.30

#### performance

résultat mesurable

Note 1 à l'article: Les performances peuvent se rapporter à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

Note 2 à l'article: Les performances peuvent concerner le management d'activités, de *processus* (3.25), de produits, de services, de systèmes ou d'*organismes* (3.1).

### 3.31

#### surveillance

détermination de l'état d'un système, d'un *processus* (3.25) ou d'une activité

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

### 3.32

#### mesure

#### mesurage

*processus* (3.25) visant à déterminer une valeur

Note 1 à l'article: Pour les besoins du présent document, le terme «valeur» peut désigner aussi bien une valeur numérique qu'une valeur éthique.

### 3.33

#### audit

*processus* (3.25) systématique et indépendant visant à obtenir des preuves et à 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 un audit combiné (s'il combine au moins deux domaines). Les audits de première, seconde ou tierce partie exigent impartialité (en particulier pour les seconde et tierce parties), compétences spécifiques, responsabilité, ouverture, confidentialité et réactivité face aux plaintes.

Note 2 à l'article: Les compétences spécifiques pour l'audit et la certification des systèmes de management sont définies dans l'ISO/IEC TS 17021-4.

Note 3 à l'article: Un audit interne (de première partie) est conduit par l'*organisme* (3.1) lui-même ou par une partie externe pour le compte de celui-ci. Les audits externes peuvent être menés conformément à un accord contractuel conclu entre l'organisme et la partie externe qui délivre une déclaration de conformité (déclaration de validation/vérification). Les audits de tierce partie sont réalisés par des organismes d'évaluation de la conformité et peuvent être alignés sur un programme d'accréditation convenu prescrit par l'organisme national de normalisation.

Note 4 à l'article: Les termes «preuves d'audit» et «critères d'audit» sont définis dans l'ISO 19011.

### 3.34

#### efficacité

niveau de réalisation des activités planifiées et des résultats attendus