



ISO 20121

Guide de mise en œuvre en 3 étapes

CONCEPTEURS DE STAND

*Ce document vous est remis pour votre usage interne.
Il reste la propriété de l'association LEADS et de Green Événements SAS.*

1er juillet 2014

Contact : Béatrice Eastham 01 83 62 03 13 – 06 99 17 22 23 – beatrice@green-evenements.com
Green Événements SAS, société au capital de 44751 euros
16 rue Darcet 75017 Paris – RCS 513 884 320 – Organisme de formation 11 75 45041 75

Introduction

Le réseau LEADS a décidé d'encourager ses membres dans une recherche de performance globale en les accompagnant vers la certification ISO 20121.

Cette norme internationale, dédiée au management responsable de l'activité événementielle va permettre aux adhérents engagés de mettre en œuvre un système d'amélioration continue réaliste, en lien avec leur métier de concepteur de stands et les spécificités du marché français.

Ce guide de mise en œuvre doit permettre aux 19 adhérents de LEADS cités ci-dessous de viser une certification ISO 20121.

Ce guide est complémentaire à l'achat et à la lecture de la norme ISO 20121, qu'il conviendra de se procurer individuellement (www.afnor.org).

Liste des adhérents LEADS ayant contribué à la rédaction du guide :

<i>Entreprise</i>	<i>Représentant</i>
ALD	Bruno Synave
Altys	Laurent Bourdon
Aparte Design	Franck Guet
ARC International	Jacky Cahn
Axial	Benoit Duranson
Clamens D&E	Jean-Pascal Clamens
Class Affaires Expo	Erik Dhuscher
Equateur	Thierry Briere
Expo 4	Philippe Fontaine
FG Design	François Guarino
Galis	Fabrice Laborde
L'As Décors	Stella Cure
Limited Edition	François Fauvel
Square Meters	Max Zahner
Stand 2B	Michel Bezayrie
Standpub	Tristan Péri
Technistyle	Olivier Chazalon
Tungstene	Christophe Petitjean
Vertigo Design	Gilbert Khelif

NB : Ce guide reste la propriété de l'association LEADS et de Green Evénements SAS. A aucun moment il ne pourra être partagé hors des sociétés susmentionnées sans l'accord express écrit de LEADS et de Green Evénements.

Présentation du guide

Ce guide de mise en œuvre est découpé en 3 sections correspondant à des « Niveaux » de mise en conformité.

Chaque section comprend la liste des exigences correspondantes, les documents réalisés dans le cadre du diagnostic croisé d'avril-juin 2014 ainsi que la description du « reste à faire » pour atteindre le niveau avec les trames documentaires le cas échéant.

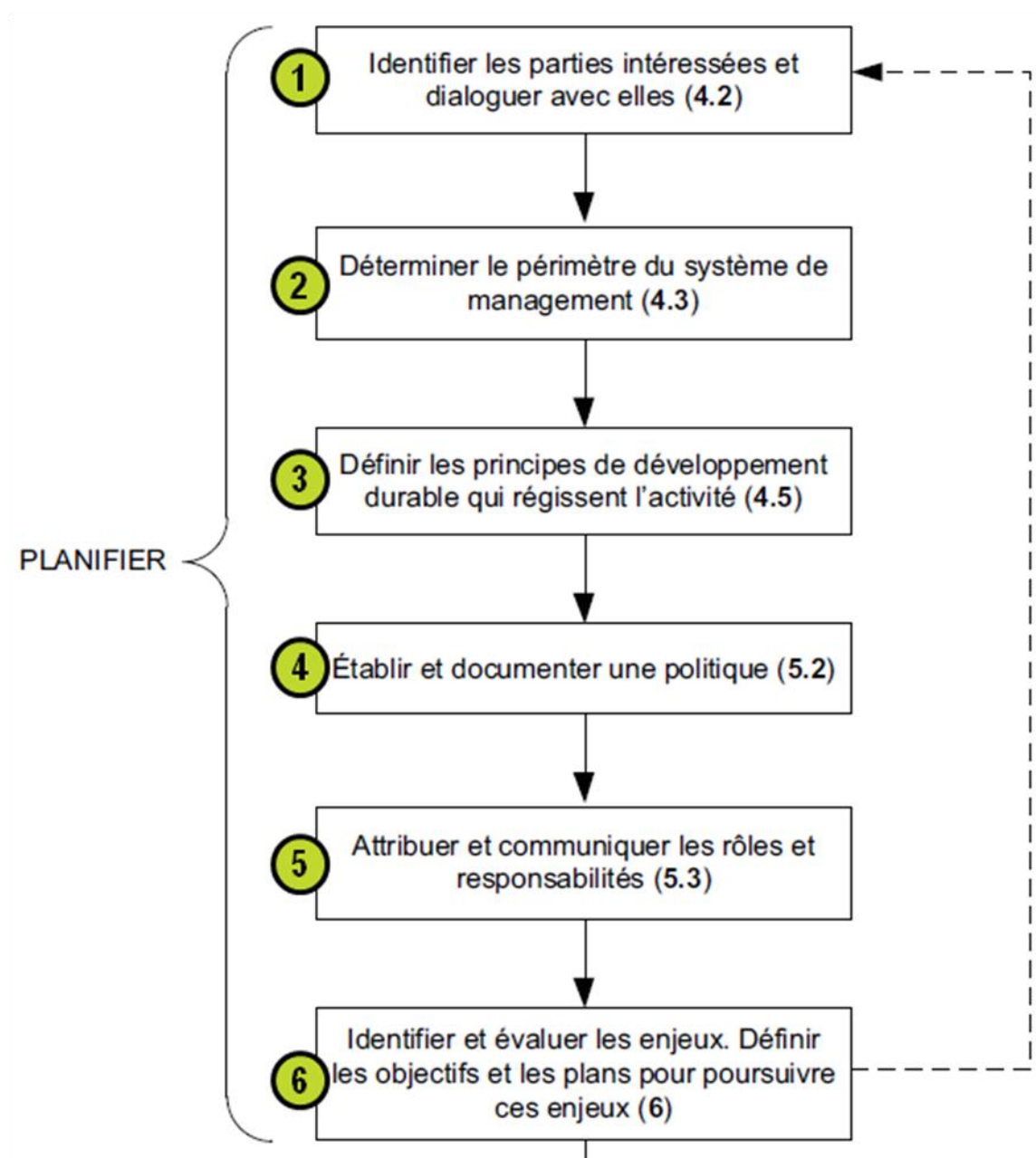
Une fois les actions correspondant à un niveau réalisées, le prestataire pourra se prévaloir de l'atteinte de ce niveau auprès de tiers à l'aide de messages de communications spécifiques.

Sommaire

Niveau 1 : Planification ISO 20121.....	4
A. Liste des exigences du niveau 1	4
B. Eléments fournis par LEADS.....	5
C. Reste à faire Niveau 1 - Actions	6
Niveau 2 : Mise en œuvre ISO 20121	9
A. Liste des exigences du niveau 2	9
B. Eléments fournis par LEADS.....	10
C. Reste à faire Niveau 2 - Actions	12
Niveau 3 : Conformité ISO 20121	14
D. Liste des exigences du niveau 3	14
E. Eléments fournis par LEADS.....	15
F. Reste à faire Niveau 3 - Actions	16

Niveau 1 : Planification ISO 20121

A. Liste des exigences du niveau 1 :



B.Éléments fournis par LEADS

L'ensemble des éléments fournis par LEADS pour atteindre le niveau 1 se trouvent dans les annexes 1, 2 et 4 du présent guide (Annexe 1 : ISO20121 – Niveau 1 – Planification ; Annexe 2 : ISO20121 – Niveau 2 – Mise en œuvre ; Annexe 4 : ISO20121 – Informations transversales)

1 Identifier les parties intéressées et dialoguer avec elles

FOURNI : Comptes-rendus des entretiens avec les parties prenantes et feuille de présence réunion dirigeants du 17 avril

 Annexe 1.1a et 1.1b

Modèle de présentation pour réunion interne

 Annexe 1.2

RESTE A FAIRE : Réunion interne à l'entreprise.

2 Déterminer le périmètre du système de management

FOURNI : Le périmètre du système de management correspond à l'ensemble des activités de conception de stands. Il est précisé dans le manuel DD joint.

 Annexe 2.4 (Manuel DD)

RESTE A FAIRE : N/A

3 Définir les principes de développement durable qui régissent l'activité

4 Etablir et documenter une politique

FOURNI : Des exemples de politiques DD.

 Annexe 1.3

A noter que les exigences 3 et 4 peuvent être regroupées dans un seul et unique document.

La politique comprend notamment (cf page 10 de la norme) :

- La déclaration de mission et de valeurs
- L'engagement vis-à-vis des principes de développement durable (Les principes de développement durable sont imposés par la norme : Devoir de vigilance, devoir d'inclusion, intégrité et transparence.)

RESTE A FAIRE : Rédiger une politique par entreprise.

5 Attribuer et communiquer les rôles et les responsabilités

RESTE A FAIRE : Nommer un responsable ISO 20121, ainsi qu'un responsable système documentaire et des responsables d'action.

6 A. Identifier et évaluer les enjeux.

FOURNI : Enjeux DD prioritaires (dans le manuel en annexe 2)

 Annexe 2.4 (Manuel DD)

RESTE A FAIRE : N/A

6 B. Définir les objectifs et les plans pour poursuivre ces enjeux

FOURNI : Objectifs communs LEADS (avec indicateurs) et modèle de plan d'action

 Annexe 1.4

RESTE A FAIRE : Définir le plan d'action interne pour atteindre ses objectifs

Il est important de rappeler que par management « responsable » ou « développement durable », nous entendons un management qui va chercher à atteindre un niveau de performance globale en trouvant le meilleur équilibre entre développement économique, progrès social et respect de l'environnement. A aucun moment le plan d'action lié au système de management de chaque structure ne devra aller à l'encontre de la pérennité de ladite structure.

C. Reste à faire Niveau 1 - Actions

Action	Commentaire	Modèles (Cf annexes 1)	Date limite
Nommer un responsable ISO 20121, ainsi qu'un responsable système documentaire et des responsables d'action	Il peut s'agir d'une seule et même personne. Sinon, on parlera de comité de pilotage.		11/07/14
Rédiger la politique développement durable	La politique doit être transmise aux collaborateurs et diffusée aux parties prenantes.	 Annexe 1.3	31/07/14
Organiser une réunion interne de présentation du projet	Deux objectifs : Informer les collaborateurs sur la démarche et recueillir leurs attentes. Faire signer la feuille de présence par les collaborateurs participants	 Annexe 1.2	31/08/14
Définir le plan d'action interne pour atteindre ses objectifs	Le plan d'action devra au minimum respecter les objectifs communs LEADS. Il pourra être enrichi d'initiatives propres à l'entreprise.	 Annexe 1.4	31/08/14

A noter que la liste du reste à faire jusqu'à la certification est disponible en version modifiable sous Excel.

Annexe 4.1

Bravo !

Vous avez réalisé la première étape de mise en conformité ISO 20121

Pour vous en prévaloir auprès de tiers, vous pouvez utiliser la formule suivante :

« En tant qu'adhérent LEADS, vous avez atteint le niveau 1 de conformité à **la norme ISO 20121*** correspondant à la planification.
Tous les détails sur <http://www.leads-france.com/> rubrique Développement durable.

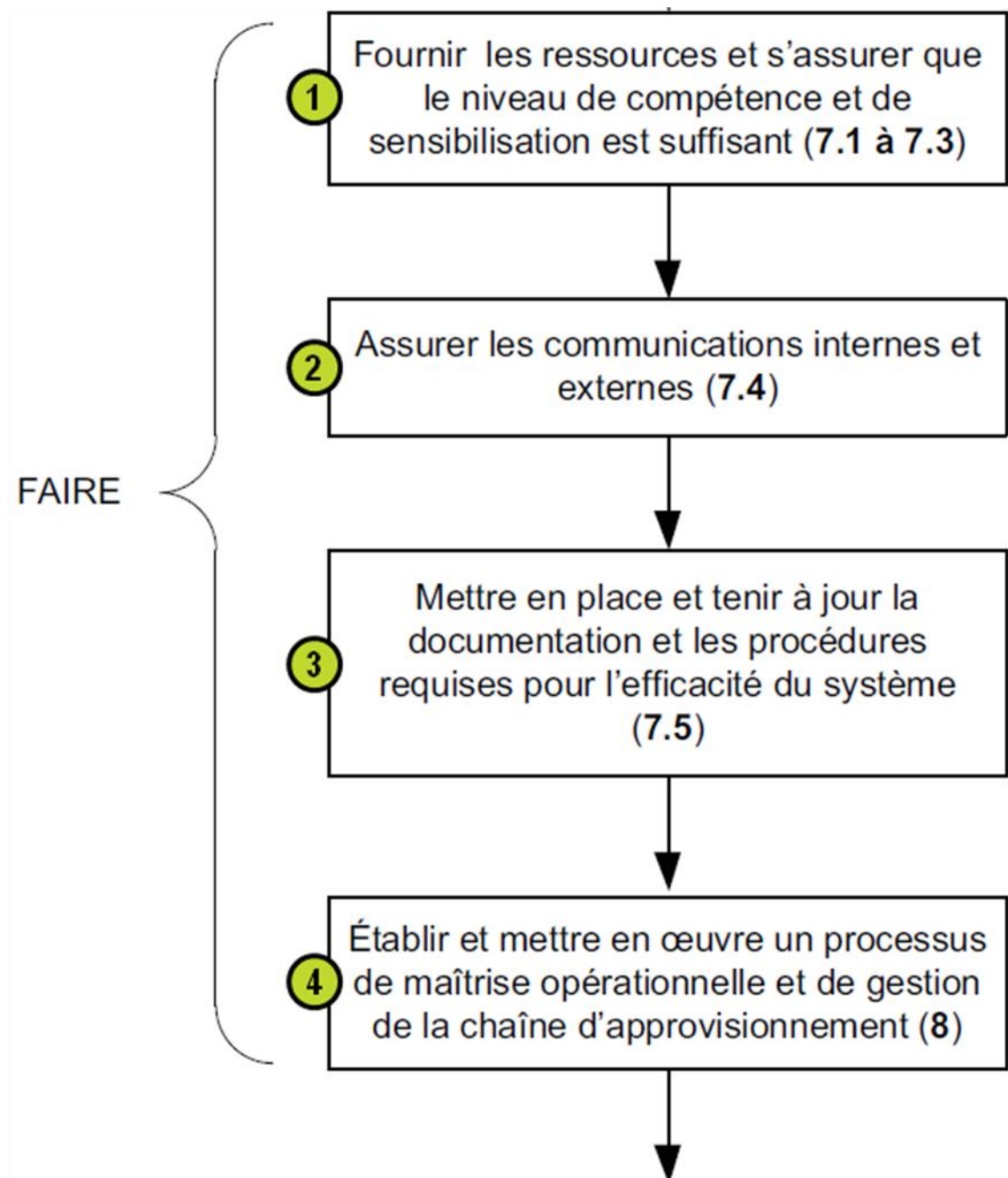
** L'ISO 20121 est une norme qui permet aux acteurs de l'industrie événementielle de démontrer leur engagement envers le développement durable. Elle leur permet d'atteindre un niveau de performance globale via un équilibre entre développement économique, progrès social et respect de l'environnement. »*

Dans le cas où vous choisissez une validation de votre niveau par nos soins, les documents suivants seront à envoyer à l'adresse leadsISO20121@green-evenements.com :

- Description (noms et fonctions) du comité de pilotage
- Politique développement durable
- Feuille de présence à la réunion collaborateurs + Liste des attentes exprimées par les collaborateurs
- Plan d'action complété

Niveau 2 : Mise en œuvre ISO 20121

A. Liste des exigences du niveau 2 :



B.Éléments fournis par LEADS

L'ensemble des éléments fournis par LEADS pour atteindre le niveau 2 se trouvent dans l'annexe 2 du présent guide (Annexe 2 : ISO20121 – Niveau 2 – Mise en œuvre).

1 Fournir les ressources et s'assurer que le niveau de compétence et de sensibilisation est suffisant

FOURNI : Modèle de plan de formation

 Annexe 2.1

RESTE A FAIRE : Compléter le plan de formation

NB : Le plan d'action complété (en niveau 1) fournit aussi la preuve d'alignement des ressources avec les actions

2 Assurer les communications internes et externes

FOURNI : Modèle de plan de communication

 Annexe 2.2

RESTE A FAIRE : Compléter le plan de communication

NB : Le plan de communication interne est aussi une preuve pour l'exigence précédente (sensibilisation)

3 Mettre en place et tenir à jour la documentation et les procédures requises pour l'efficacité du système

FOURNI : Listing de la documentation et des procédures obligatoires  Annexe 2.3

Modèle de manuel DD  Annexe 2.4

Modèle de procédure Identification et dialogue avec les PP  Annexe 2.5

Modèle de procédure Identification des enjeux DD  Annexe 2.6

Modèle de procédure Exigences légales et autres exigences  Annexe 2.7

Modèle de procédure Communication interne et externe  Annexe 2.5

Modèle de procédure Prévention et gestion des situations d'urgence (non obligatoire)  Annexe 2.8

Modèle de procédure Achats responsables  Annexe 2.9

Modèle de procédure Traitement des non-conformités  Annexe 2.10

RESTE A FAIRE : Créer (ou mettre à jour) la documentation et les procédures obligatoires.

4 Mettre en place un processus de maîtrise opérationnelle et de gestion de la chaîne d'approvisionnement

FOURNI : Modèle cartographie des processus

 Annexe 2.11

RESTE A FAIRE : La cartographie des processus, le cas échéant (non obligatoire). Il s'agit de représenter schématiquement les interactions entre vos diverses activités.

La gestion de la chaîne d'approvisionnement est déjà traitée via la procédure achats responsables.

C. Reste à faire Niveau 2 - Actions

Action	Commentaire	Modèles (Cf annexes 2)	Date limite
Compléter le plan de formation	Non obligatoire mais conseillé. Ce document peut-être très simple. Vérifier ce que précise la législation (code du travail) en fonction de l'effectif de votre structure.	 Annexe 2.1	30/09/14
Compléter le plan de communication	Non obligatoire mais permet de simplifier la procédure sur la communication (qui pointera vers ce document qui pourra être remis à jour annuellement).	 Annexe 2.2	30/09/14
Rédiger les procédures (minimum 6 obligatoires)	Nous recommandons 2 réunions de concertation par procédure avec l'ensemble des personnes impactées.	 Annexes 2.5 à 2.10	31/12/14
Rédiger le manuel (avec la documentation)	A effectuer avec soin, il s'agit de la porte d'entrée (pour l'auditeur notamment) vers votre système de management ISO 20121.	 Annexes 2.3, 2.4, 2.11	31/12/14

Il est important de préciser que ces actions peuvent être réalisées dans l'ordre qui vous semblera le plus pertinent, voire en parallèle.

Bravo !

Vous avez réalisé la deuxième étape de mise en conformité ISO 20121

Pour vous en prévaloir auprès de tiers, vous pouvez utiliser la formule suivante :

« En tant qu'adhérent LEADS, vous avez atteint le niveau 2 de conformité à **la norme ISO 20121*** correspondant à la mise en œuvre.
Tous les détails sur <http://www.leads-france.com/> rubrique Développement durable.

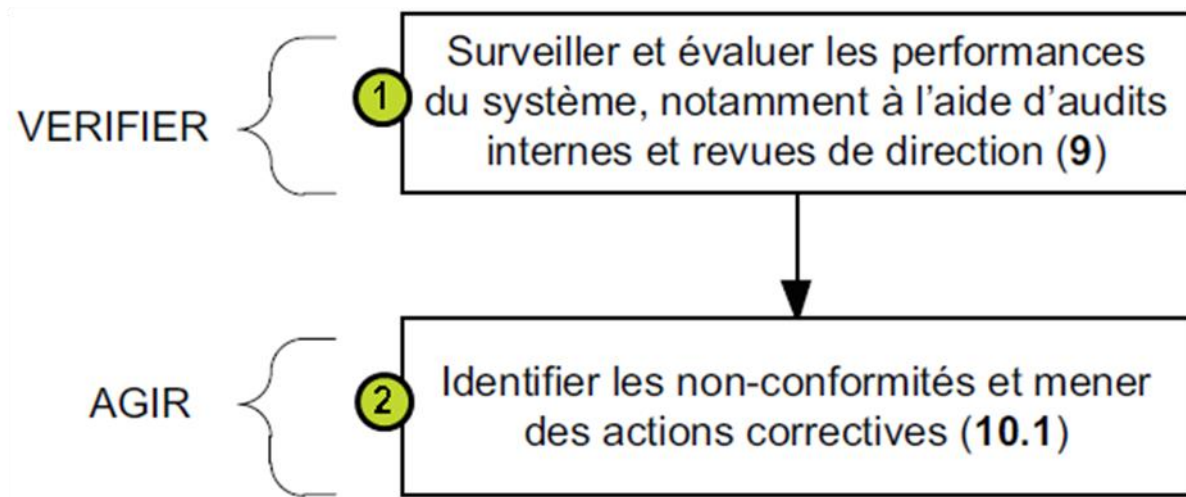
** L'ISO 20121 est une norme qui permet aux acteurs de l'industrie événementielle de démontrer leur engagement envers le développement durable. Elle leur permet d'atteindre un niveau de performance globale via un équilibre entre développement économique, progrès social et respect de l'environnement. »*

Dans le cas où vous choisissez une validation de votre niveau par nos soins, les documents suivants seront à envoyer à l'adresse leadsISO20121@green-evenements.com :

- Manuel DD
- Procédures documentées
- Plan de formation le cas échéant
- Plan de communication le cas échéant

Niveau 3 : Conformité ISO 20121

D. Liste des exigences du niveau 3 :



E.Éléments fournis par LEADS

1 Surveiller et évaluer les performances du système, notamment à l'aide d'audits internes et revues de direction

FOURNI : Listing de la documentation et des procédures obligatoires

 **Annexe 2.3**

RESTE A FAIRE : Former des auditeurs internes, planifier les audits internes et les revues de direction.

Documenter les éléments suivants (exigences de la norme) :

- Programme d'audit interne
- Compte-rendu d'audit interne
- Conclusions de la revue de direction .

2 Identifier les non-conformités et mener des actions correctives

FOURNI : Modèle de procédure Traitement des non-conformités  **Annexe 2.10**

Listing de la documentation et des procédures obligatoires  **Annexe 2.3**

RESTE A FAIRE :

Documenter la nature des non-conformités et actions (exigence de la norme).

F. Reste à faire Niveau 3 - Actions

<i>Action</i>	<i>Commentaire</i>	<i>Modèles</i> (Cf annexes 2)	<i>Date limite</i>
Former les auditeurs internes	Non obligatoire mais conseillé. Ce document peut-être très simple.		31/01/15
Réaliser l'audit interne	Il faudra fournir un programme d'audit interne et documenter les résultats de l'audit interne		28/02/15
Conduire une revue de direction	Il faudra documenter les conclusions de la revue de direction		31/03/15
Documenter la nature des non-conformités et les actions correctives entreprises	Cela peut être effectué lors de la revue de direction		31/03/15

NB : L'audit interne peut être externalisé, tout comme la préparation de la revue de direction. Dans ce cas-là, il n'est pas nécessaire de former des auditeurs internes.

Bravo !

Vous êtes conforme à l'ISO 20121

Pour vous en prévaloir auprès de tiers, nous vous recommandons de contacter un organisme de certification indépendant qui viendra certifier officiellement votre conformité.

Ce certificat sera valable pendant 3 ans et assurera la crédibilité de votre démarche.

Vous pourrez alors inscrire sur l'ensemble de vos communications :

« La société X est certifiée ISO 20121 pour la conception de stands ».

Et apposer le logo ISO 20121 de l'organisme de certification.

A titre indicatif, voici le coût de la certification selon la typologie d'entreprise certifiée :

(L'audit de certification sera facturé directement par l'organisme de certification à l'adhérent LEADS)

*Durées appliquées pour le référentiel ISO 20121
Le tarif jour/homme est en général compris entre 1000 et 1200 euros HT.*

<i>Nombre d'employés et de sous-traitants</i>	<i>Système de Management de l'activité événementielle</i>
<25	3
26-100	3,5
101-250	4
251-500	4,5
500+	<i>suivre la progression du nb de jours</i>

Si plusieurs adhérents LEADS visent ensemble la certification, les prix pourront probablement être revus.