

# WEBINAIRE DE PRÉSENTATION DU DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT À LA CERTIFICATION ISO 20 121

20 JANVIER 2023 - 14H00 À 15H30



**LINKEUS**

PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR  
FORMATION INCUBATION  
ACCÉLÉRATION

**A**uthentis  
Formation, Conseil & Audit

**afnor**  
CERTIFICATION

AVEC LE SOUTIEN DE

**RÉGION  
SUD**  PROVENCE  
ALPES  
CÔTE D'AZUR

# DÉROULÉ

14h00 Introduction (origine projet, contexte)

14h10 La norme ISO 20121

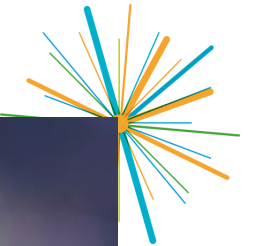
14h20 Etape 1 : formation - accompagnement

14h40 Etape 2 : audit de certification

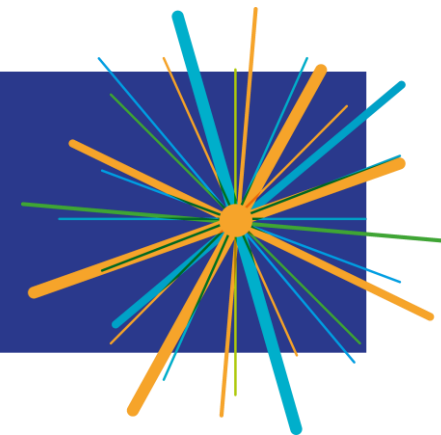
15h00 Retours d'expérience

15h20 Questions/réponses

15h30 Fin



# VOS INTERVENANTS



Malika BOULDI  
Directrice  
LINKEUS  
Provence Alpes Côte  
d'Azur Convention  
Bureau



Héliéna BREGAND  
Responsable  
LINKEUS  
Provence Alpes Côte  
d'Azur Formation  
Incubation Accélération



Audrey ASSEMAT  
Directrice Générale  
Authentis



Lionel COQUELLE  
Ingénieur Commercial  
AFNOR CERTIFICATION

# CONTEXTE

Notre secteur fait face à des mutations durables depuis quelques années

LINKEUS Provence Alpes Côte d'Azur Convention Bureau concentre ses actions autour de 3 axes

1. Maintenir l'attractivité de la destination en tant que terre d'événements
2. Renforcer la compétitivité de l'offre et des professionnels de l'événementiel
3. Innover et répondre aux défis de demain



# NOTRE AMBITION

**Maintenir le  
leadership et  
l'attractivité du  
territoire dans le  
tourisme d'affaires  
et l'événementiel**

Afin de pouvoir continuer à se revendiquer « Terre d'événements », la filière du tourisme d'affaires doit s'adapter aux nouvelles pratiques et aux attentes de la clientèle. L'ambition est de faire de Provence-Alpes-Côte d'Azur une région qui rayonne, qui innove et qui « performe ».

⇒ LINKEUS accompagne ses adhérents pour faciliter la transition vers des pratiques visant à préserver notre environnement.

# ENGAGES POUR LE DEVELOPPEMENT DURABLE

- \* Une charte éthique et responsable dédiée à la filière événementielle  
+140 de signataires !



- \* Des actions de sensibilisation et de formation

- \* Un parcours d'accompagnement à la certification ISO 20121 – lancé en 2022 et renouvelé en 2023

Avec le soutien de la Région Sud, LINKEUS Provence Alpes Côte d'Azur a proposé dès 2022 un parcours d'accompagnement vers la certification à la norme ISO 20121

- 12 structures accompagnées en 2022-2023
- 2<sup>ème</sup> promotion en 2023-2024

# POSITION DE LA RÉGION SUD

## SCHÉMA RÉGIONAL DE DÉVELOPPEMENT DU TOURISME ET DES LOISIR 2023-2028

- Faire de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur la plus belle région d'Europe et un modèle européen de développement touristique durable et résilient
- Dans le cadre du Plan Climat et des axes stratégiques du schéma régional du développement touristiques, la Région SUD s'implique en faveur du tourisme durable pour pérenniser leur attractivité et améliorer ainsi que la qualité touristique générale.
- Empreinte carbone, gestion des matériaux et des déchets, les usages numériques de transition, les initiatives positives font partie des critères de différenciation de nos professionnels qui sont engagés dans l'organisation des événements professionnels.
- A cet effet, avec le soutien de la Région SUD, LINKEUS a proposé dès 2022 un parcours d'accompagnement vers la certification de votre entreprise ou structure à la norme ISO 20121



# LA NORME ISO 20121



**ISO 20121**

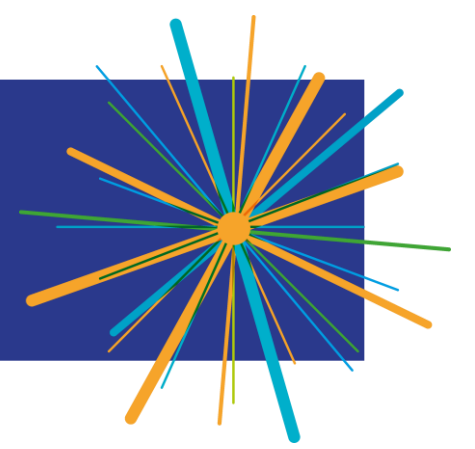
- Lancée par les Britanniques en 2008 en vue de la certification des jeux olympiques de Londres de 2012
- La France, un acteur d'excellence dans ce domaine;
- La norme ISO 20121 intègre les principes du développement durable dans son ensemble
  - environnemental,
  - social/sociétal
  - et économique

La norme vise à mettre en place un ensemble de procédures permettant d'identifier les enjeux clés du développement durable s'appliquant à l'activité de l'entreprise/ à l'événement, et de les intégrer à l'entreprise elle-même ou à l'élaboration de l'événement.





# STATISTIQUES



- En France, **plus d'une centaine d'entreprises** événementielles ou **événements uniques** ont été certifiés ISO 20121 depuis 2012.
- La France se place ainsi en **1ère position au niveau international**, avec à elle seule,
- **35%** des entreprises événementielles et événements uniques certifiés dans le monde

# PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE LA NORME ISO 20121

Démarche standardisée de développement durable, applicable à toutes les structures, peu importe leur taille.

- **Norme internationale** : reconnue dans le monde entier, développée avec la participation active de 30 pays.
- **Norme certifiable et concrète** : les actions sont identifiées et certifiées ; elles peuvent aussi servir de vecteurs de communication ou de supports pour obtenir des aides.
- **Norme souple** : une approche par système de management.
- **Démarche participative** : inclut les collaborateurs, les fournisseurs, les pouvoirs publics, les participants
- **Démarche progressive** : selon le principe de l'amélioration continue : ce suivi garantit une optimisation en termes de coûts et de retour sur investissement

# LES AVANTAGES DE LA NORME ISO 20121

## ➤ Pour votre organisation :

- Améliorer votre responsabilité en matière de développement durable
- Réduire les coûts de gestion
- Renforcer la crédibilité et la notoriété de votre entreprise
- Définir les responsabilités du personnel, des sous-traitants et des fournisseurs
- Apporter un avantage marketing à travers la reconnaissance internationale du certificat
- Atteindre un public plus large et élargir votre accès aux sponsors
- Apporter une assurance des événements de différents niveaux, du local à l'international
- Crédibiliser sa démarche et se démarquer
- Structurer sa démarche, améliorer son management, ses performances

## ➤ Pour vos clients :

- Des événements intégrant le développement durable et mieux organisés
- Accroître la satisfaction des clients
- Conformité des services
- Fiabilité

## ➤ Pour le secteur événementiel :

- Répondre aux attentes de la société dans son ensemble et de ses parties prenantes
- Mobiliser et fédérer sur des enjeux porteurs de sens
- Influencer, contribuer aux transitions et développer sa résilience



# LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT

## ETAPE 1

Formation d'accompagnement à la certification ISO 20121

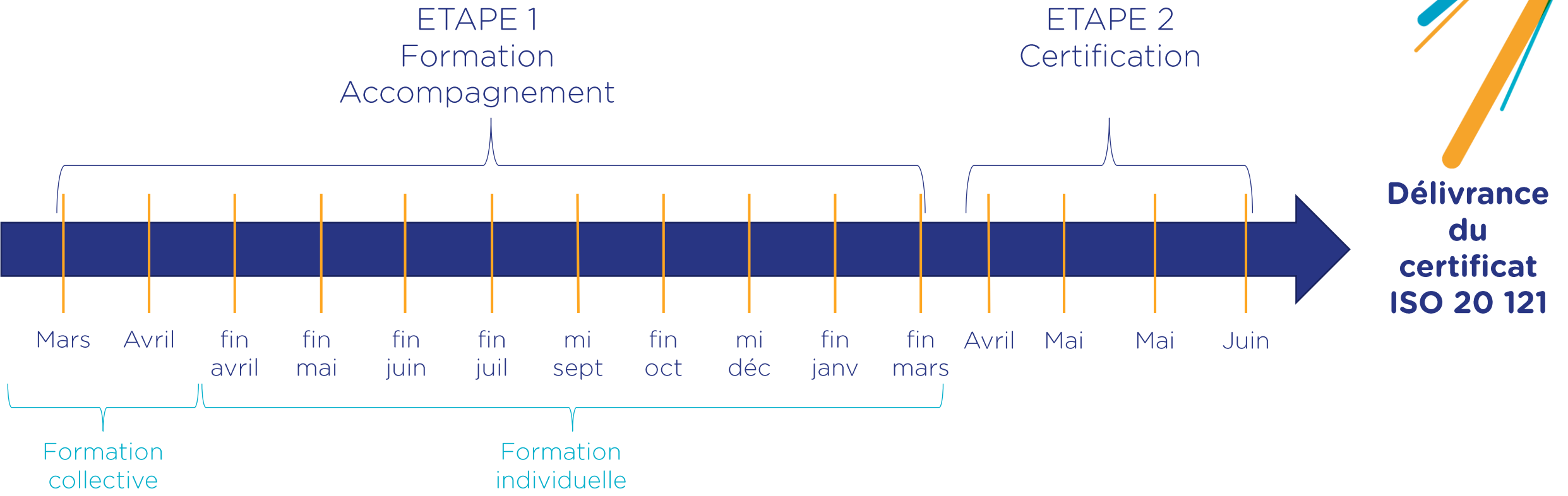
- Une formation collective de 3 jours
- Une formation individuelle de 8 demi-journées
- Dispensée par Authentis
- En présentiel et/ou à distance
- Formation sur 12 mois (mars 2023-mars 2024)

## ETAPE 2

Audit de certification ISO 20121

- Audit Initial
- Audit de suivi à N+1 et N+2
- Réalisé par le AFNOR Certification
- Certification en mai-juin 2024

# RÉTROPLANNING GLOBAL



# ETAPE 1 : ACCOMPAGNEMENT / FORMATIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES VERS LA CERTIFICATION ISO 20121

DEROULE



7 jours répartis sur 12 mois

**ETAPE 1**

En COLLECTIF



DECOUVRIR & COMPRENDRE

3 jours de formations collectives

Découvrir la norme

Identifier les étapes de sa mise en place

Collecter les bonnes pratiques et les outils

# Contenu

- ① COMPRENDRE LES ENJEUX DE L'ISO 20121
  - ② ANALYSER SON CONTEXTE POUR S'APPROPRIER L'ISO 20121 ET L'APPLIQUER À SON MÉTIER
  - ③ IMPLIQUER LA DIRECTION ET PLANIFIER
  - ④ MAÎTRISER LES ACTIVITÉS OPÉRATIONNELLES, CONSTRUIRE ET FAIRE VIVRE SON SYSTÈME
  - ⑤ EVALUER LA PERFORMANCE ET ENTRER DANS UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE
  - ⑥ RÉUSSIR SA CERTIFICATION ISO 20121
- ✓ Des outils pratiques pour créer et vérifier son système de management environnemental
  - ✓ Formation-action permettant de travailler sur le cas de son entreprise
  - ✓ Chaque exigence de la norme ISO 20121 est décryptée et des exemples concrets sont proposés



# ETAPE 2

En INDIVIDUEL



METTRE EN ŒUVRE ET  
FAIRE ADHERER

4 jours de  
formations  
/accompagnements  
individuels

Faire son diagnostic

Mettre en place le système  
de management  
responsable

Faire adhérer les équipes de  
l'entreprise

Communiquer

Formation en ½ journée via le logiciel  
ZOOM avec des travaux pour chaque  
session  
( 8 sessions de formation / atelier)

Suivi des travaux via le logiciel en  
ligne Trello.



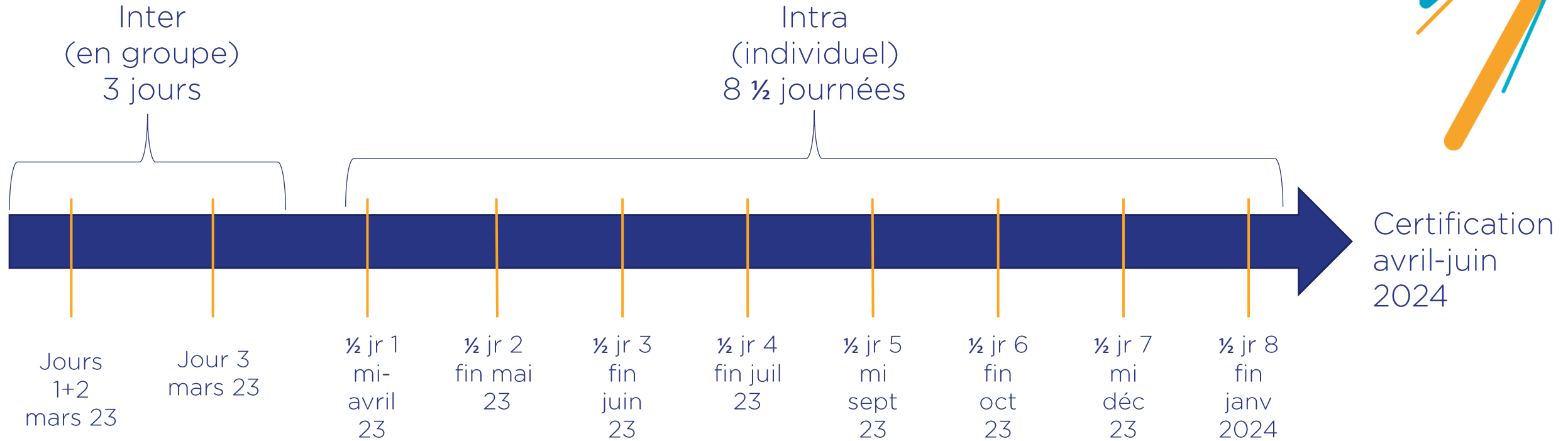
# Contenu

- ① FAIRE SON DIAGNOSTIC
- ② DEFINIR LA POLITIQUE ET LES ENGAGEMENTS
- ③ CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS
- ④ REDIGER SON MANUEL SYSTÈME RESPONSABLE
- ⑤ REDIGER LES PROCEDURES
- ⑥ PREPARER L'AUDIT

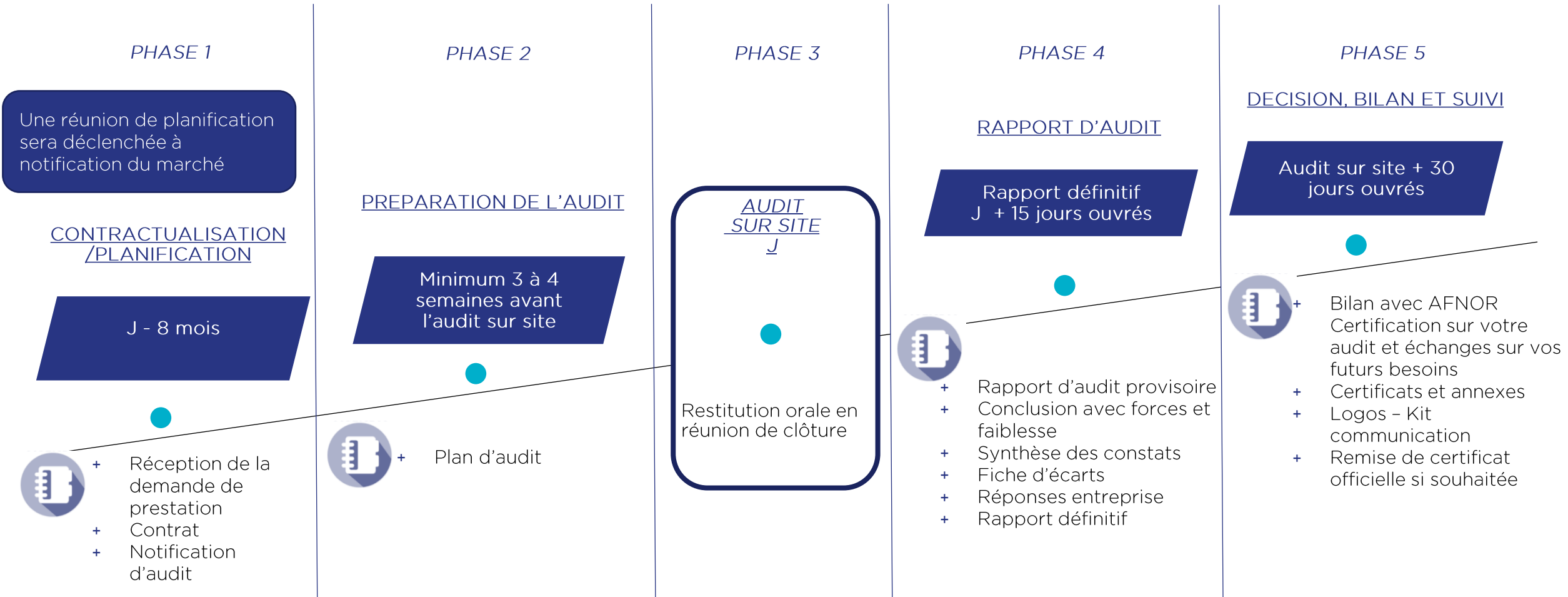


- ✓ Plus qu'une formation, un accompagnement par étape avec vérification et validation du travail mené
- ✓ Des modèles remis pour faciliter la mise en œuvre
- ✓ Des réunions de travail collectives avec les collaborateurs de l'entreprise

# RÉTROPLANNING FORMATION



# LES ÉTAPES CLÉS DU PROCESSUS DE CERTIFICATION D'UNE STRUCTURE



Un certificat est délivré pour une durée de 3 ans, sous réserve de réaliser des audits de suivi annuels permettant de se prononcer sur le maintien de la certification

Phase 1 à 5 : Etapes du processus d'un audit de certification ou de renouvellement.

Phase 2 à 5 : Etapes du processus d'un audit de suivi annuel

L'audit de renouvellement d'un certificat doit idéalement avoir lieu 1 à 3 mois avant la fin de validité du certificat en cours

# VOTRE CYCLE DE CERTIFICATION ISO20121

Initial, Renouvellement & Suivi - L'audit sur site



> Présenter les objectifs et le déroulement de l'audit

> Comprendre la genèse et l'organisation de l'entreprise  
> Comprendre la stratégie

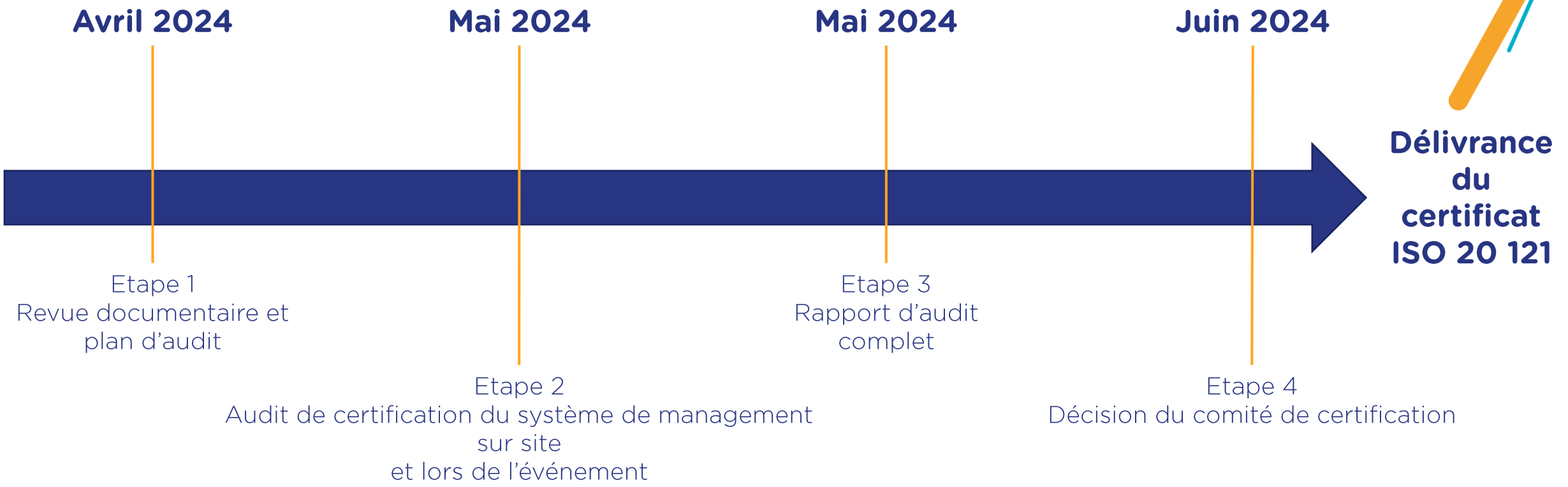
> Vérifier votre organisation et le pilotage de vos activités  
> Vérifier la bonne réalisation de vos activités, au travers d'entretiens et d'examens de preuves, de visites de sites...

> Auditer vos dispositions d'analyse et d'amélioration (ex : écoute client, audit interne, indicateurs, gestion des dysfonctionnements...)

> Exposer les conclusions de l'audit

Des synthèses intermédiaires seront réalisées au niveau des centres audités notamment

# RÉTROPLANNING AUDIT



# Etape 1 : Préparation de l'audit

## Actions à J-1 mois

- Appropriation de l'organisation à auditer par l'équipe d'audit
- Revue des documents – recevabilité du système documentaire
- Besoins planning – chronologie - articulation
- Analyse de la faisabilité de l'audit – prise en compte de spécificités
- Confirmation de la faisabilité de l'audit
- Plan d'audit (activité/processus, sites géographiques, qui, quand, comment).

## Livrables à J-15

- Plan d'audit sous format électronique en fonction du système décrit - Méthodologie employée

## Etape 2 : Audit sur site et audit de l'événement

### Actions le jour J

- Réunion d'ouverture,
- Déroulement de l'audit selon le plan d'audit préétabli : interviews, audits terrain et documentaires, consolidation, si audit multi-sites
- Synthèse quotidienne : clarification d'ambiguïtés – réflexion sur actions correctives – validation des écarts
- Préparation de la réunion de clôture : l'équipe d'audit fait la synthèse des écarts éventuels – identification des points forts, sensibles, pistes de progrès, non-conformités (mineure/majeure)
- Réunion de clôture : remise des fiches d'écart – validation par la Direction des conclusions de l'audit
- Restitution orale et réunion de clôture.

# Etape 3 : le rapport d'audit

## Actions à J+5

- Rapports provisoires par le responsable d'audit envoyés directement à l'audité

## Actions à J+10

- Renvoi des rapports par l'audité au responsable d'audit avec réponses aux écarts éventuels

## Actions à J+15 (hors réponse aux écarts de l'audité)

- Finalisation des rapports d'audit – avis sur pertinence des propositions et actions correctives
- Envoi des rapports finaux par au comité d'expert avec avis
- Si aucun écart, envoi du rapport directement à l'audité et au chargé d'affaires.

## Livrables

- Rapport format électronique – conclusion avec forces et faiblesses – synthèse des constats – fiche d'écarts et réponse entreprise – rapport définitif



# Etape 4 : Décision, Certificat et communication

## Actions à J+20

- Prise de décision : analyse du dossier par les experts
- Echange éventuel avec le responsable d'audit
- Prise de décision collégiale
- Annonce de la décision par AFNOR Certification à l'audité
- Emission du certificat pour envoi à l'audité.

## Livrables :

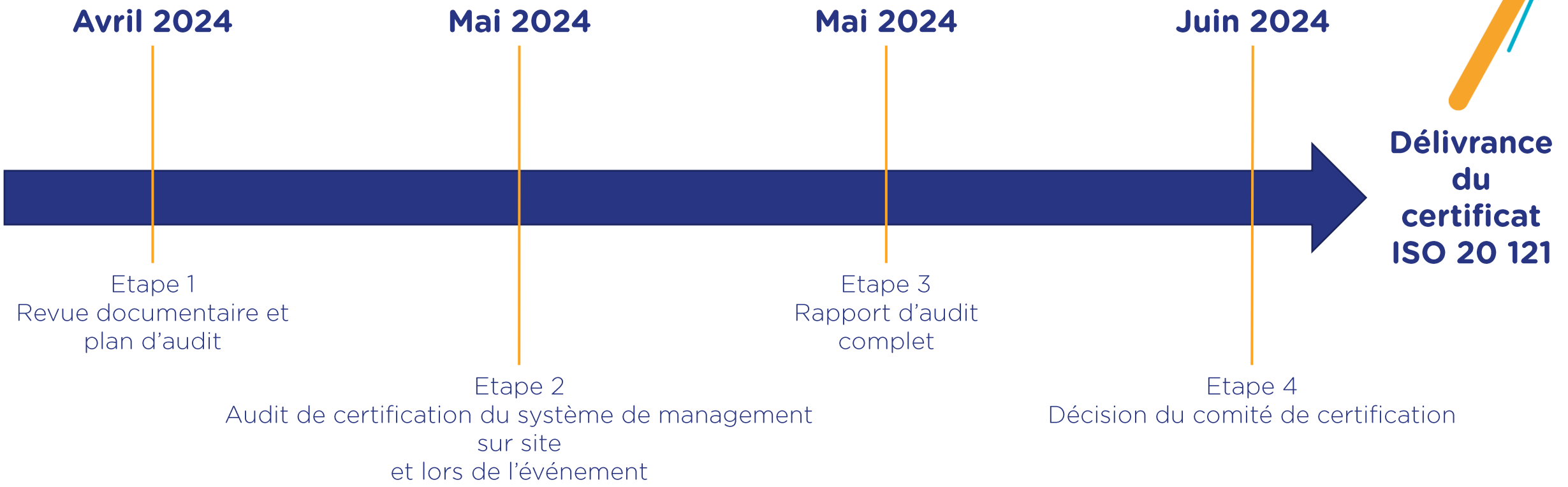
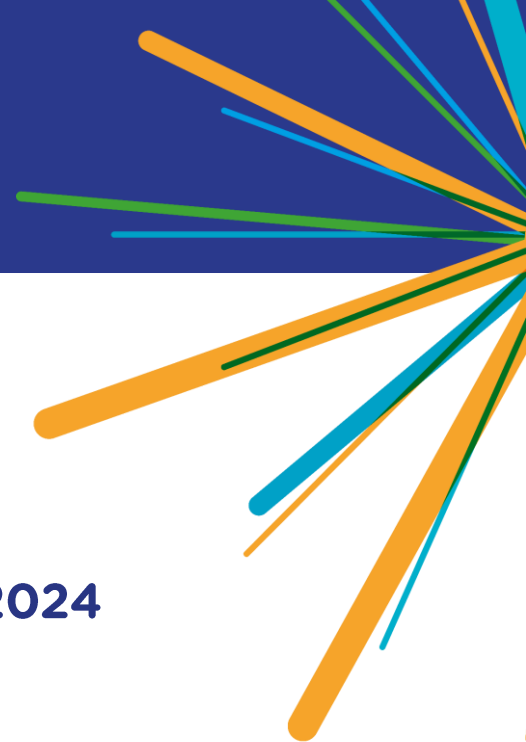
- Décision de certification - Certificat électronique -  
Planning prévisionnel des interventions - Enquête de  
satisfaction - Espace client - Kit Com

Délai : 10 jours à réception du rapport

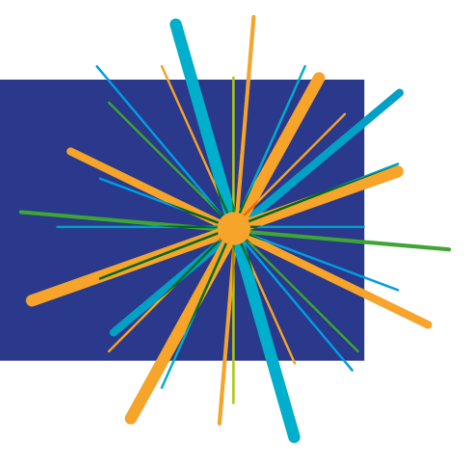
# Communication sur la certification

- Une remise officielle groupée des certificats obtenus par le groupe d'entreprises accompagnées dans le cadre du présent dispositif, organisée par LINKEUS
- L'élaboration d'un communiqué de presse
- Un kit communication
- L'intégration de votre société dans la liste des certifiés et évalués sur le site de l'AFNOR Certification

# RÉTROPLANNING AUDIT



# LES +



- ✓ Audit réalisé par AFNOR Certification n°1 français de la certification avec plus de 70 000 sites certifiés en France et à l'international, 1250 salariés et 1800 auditeurs en France et à l'international
- ✓ Une expertise reconnue en matière de RSE et de développement durable, avec plus de 1000 évaluations RSE réalisées en 10 ans
- ✓ Audit pour 3 ans : assuré jusqu'en juillet 2026
- ✓ Une remise officielle groupée des certificats obtenus par le groupe d'entreprises accompagnées dans le cadre du présent dispositif, organisée par LINKEUS
- ✓ Un espace client sécurisé avec :
  - Un accès rapide aux détails de votre audit
  - La possibilité de planifier vos audits
  - Accès à une base documentaire : bibliothèque de documents d'aide, fiches, vidéos
  - Accès à votre logo et kit de communication

# LES ENGAGEMENTS AFNOR



RÉACTIVITÉ



UNE ÉQUIPE DÉDIÉE  
À VOTRE DISPOSITION



ÉCOUTE,  
COMPRÉHENSION ET  
RESPECT DES  
ENGAGEMENTS



DES AUDITEURS  
EXPERTS DE VOTRE  
DOMAINE



UN ACCOMPAGNEMENT  
AU-DELÀ DE  
VOTRE PROJET



UN ESPACE CLIENT  
PERSONNALISÉ



UNE ATTENTION  
PARTICULIÈRE SUR  
LA QUALITÉ DE  
NOS PRESTATIONS

# FINANCEMENT DU DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT À LA CERTIFICATION ISO 20121



## Formation

1. Prise en charge de la formation au titre de l'action de développement des compétences
2. Demande de subvention et prise en charge de la formation  
⇒ Demande à déposer auprès de votre OPCO
3. Pour les dirigeants ou indépendants FIF-PL AGEFICE, etc.

# SOUTIEN A LA CERTIFICATION

Grâce au soutien financier de la Région Sud

## Adhérents LINKEUS

- ⇒ prise en charge de 30% du coût total de l'audit  
soit entre 1 815 € HT et 2 310 € HT  
en fonction de la typologie et de la taille de votre structure
- ⇒ Reste à charge pour adhérent :
  - Éventuels frais de formation
  - Ressource humaine pour le suivi
  - Coût d'audit entre 4 835 € HT et 7 145 € HT  
en fonction de la typologie et de la taille de votre structure

## Professionnels de l'événementiel basés en région Sud

- ⇒ prise en charge de 15% du coût total de l'audit  
soit entre 908 € HT et 1 403 € HT  
en fonction de la typologie et de la taille de votre structure
- ⇒ Reste à charge pour adhérent :
  - Éventuels frais de formation
  - Ressource humaine pour le suivi
  - Coût d'audit entre 5 743 € HT et 8 548 € HT  
en fonction de la typologie et de la taille de votre structure

# COMMENT PARTICIPER ?

## 1. Pré-inscription à la formation

**Date limite : 17 février 2023**

Remplissez le bulletin d'inscription en ligne sur le site d'Authentis

Authentis vous retourne une convention avec le programme et l'ensemble des tarifs pour que vous puissiez entamer les démarches pour une prise en charge de la formation

## 2. Conventionnement avec votre OPCO

**Date limite : 10 mars 2023**

Demande OPCO : déposez le dossier de demande de prise en charge via le portail de votre OPCO (Atlas ou Afdas) avec la convention, le programme et les tarifs fournis par Authentis.

Une fois votre dossier validé par votre OPCO, vous envoyez votre convention signée et l'accord de prise en charge à Authentis

**Authentis pourra vous renseigner pour vous aider dans ces démarches**

## 3. Inscription définitive

Vous recevez un devis de formation avec le coût indiquant le montant pris en charge par votre OPCO

Validez ce devis

Votre inscription à la formation/accompagnement est alors définitive

## 4. Formation collective et individuelle

**Formation collective :**  
23-24 mars et 7 avril 2023

**Formation individuelle :**  
à partir de mi-avril 2023

Vous êtes inscrit à la formation et au dispositif d'accompagnement

Début de l'accompagnement





# INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Héliéna BREGAND

Responsable  
LINKEUS PROVENCE ALPES COTE D'AZUR  
FORMATION INCUBATION ACCELERATION

[h.bregand@linkeus.fr](mailto:h.bregand@linkeus.fr)

06 01 70 17 75