

La RSE et La certification ISO 20121

Sensibilisation à la démarche
développement durable

LA RESPONSABILITÉ SOCIETALE DES ENTREPRISES (RSE)

LA RSE consiste à prendre des initiatives respectueuses de l'environnement et du **management responsable**, donc vis-à-vis de nos collaborateurs , nos clients et partenaires, ainsi que de la société de manière générale. On parle alors de développement durable



LES 3 PILIERS DE LA RSE

1 - Economique

Ethique des affaires, lutte contre la corruption, pratiques commerciales durables, satisfaction des clients...

2 - Social

QVT*, management, lutte contre les discriminations, mixité, égalité professionnelle, formations...

3 - Environnemental

Eco-conception & économie circulaire, gestion des déchets, diminution des émissions de gaz à effet de serre, protection de la biodiversité...

* QVT : qualité de vie au travail

L' ISO 20121

« *Systeme de management responsable appliqué à l'activité événementielle* »

C'est une norme de management internationale **certifiable**.

S'applique à toutes les organisations privées ou publiques (y compris les individus) qui participent à la planification et/ou la mise en œuvre des événements :

- les propriétaires de l'événement,
- les organisateurs de l'événement,
- les fournisseurs de l'événement.

ELLE CONSISTE A STRUCTURER LA MANIÈRE DONT NOUS FONCTIONNONS VIA DES PROCEDURES AFIN DE GARANTIR LA QUALITÉ ET ATTEINDRE LES OBJECTIFS



ISO 20121 – CE QUE LA NORME EXIGE

- **CARTOGRAPHIER LES PROCESSUS**

- **8 PROCEDURES OBLIGATOIRES**

- *Communication avec les parties intéressées*
- *Enjeux et **politique RSE***
- *Exigences légales*
- *Achats responsables*
- *Risques et situation d'urgence*
- *Traitement des **Non Conformités***
- *Audit interne*
- *Retex*

- **Avoir une démarche RSE**
- **Suivre des procédures**
- **Identifier ce qui est non-conforme**
- **S'améliorer**

[ACCES AUX PROCEDURES >](#)

ISO 20121 – BASE DOCUMENTAIRE

La norme exige de mettre en place une **organisation documentaire** qui contienne:

- Les informations documentées exigées par la norme.
- Les informations que Leni juge nécessaire à l'efficacité du système de management.
- Les documents nécessaires pour maîtriser les processus.

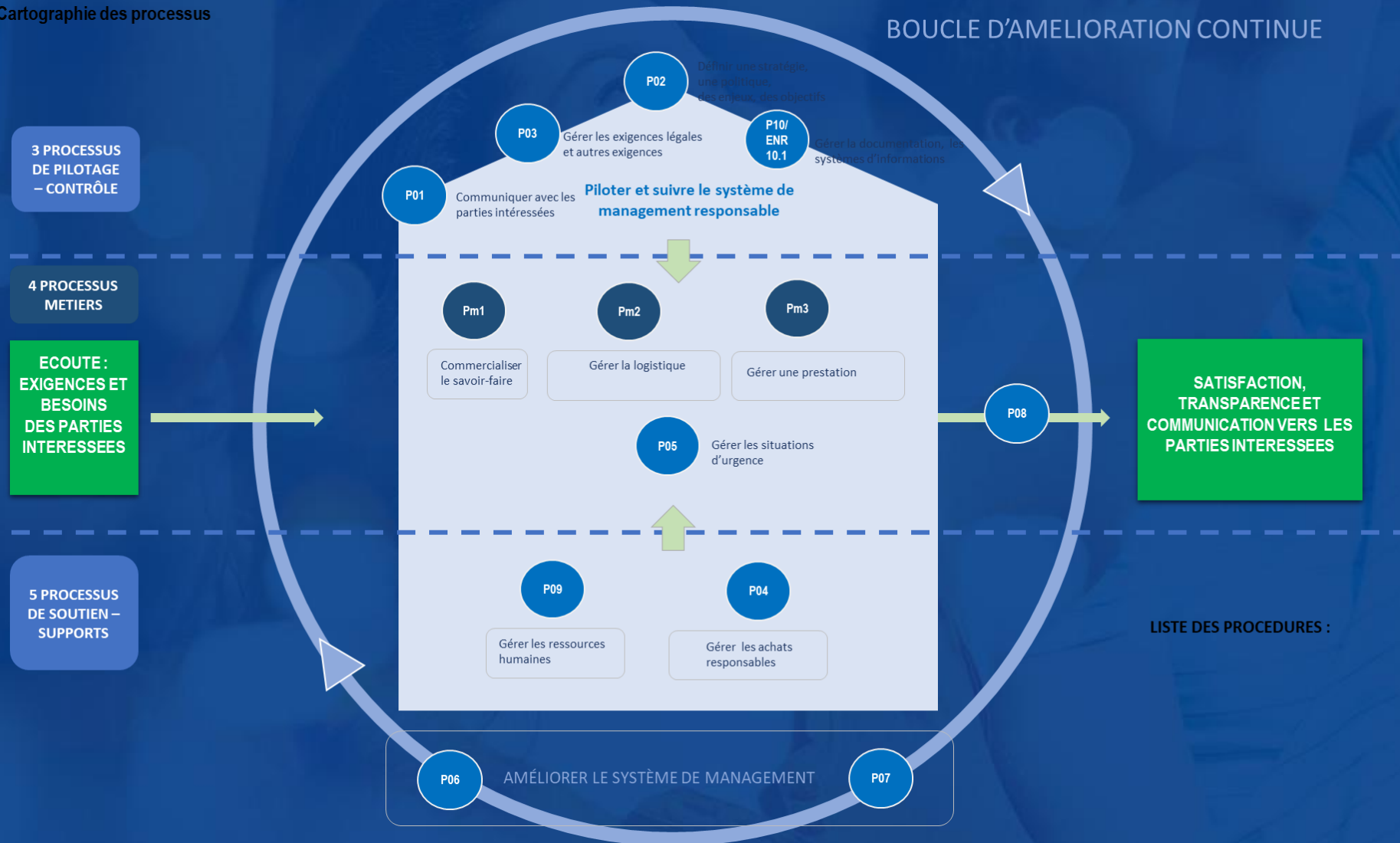
Vous trouverez ces documents dans le SharePoint LENI

Le lien : [ISO-RSE-QUALITE.](#)

LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Cartographie des processus

BOUCLE D'AMELIORATION CONTINUE



LA POLITIQUE RSE




La politique développement durable ou politique RSE synthétise sur une page:

- La mission et les valeurs de l'entreprise.
- Les enjeux développement durables.
- L'engagement de la direction dans la déclinaison des enjeux en actions, le respect de la norme ISO 20121 et la démarche d'amélioration continue.



La politique RSE est signée par la direction et communiquée et affichée en interne et accessible [ICI](#)

LES ENJEUX ET OBJECTIFS

Enjeux	Objectifs
<p>La satisfaction client</p> 	<ul style="list-style-type: none">✓ Obtenir un niveau de satisfaction de nos clients d'au moins 90%✓ 100% d'envoi de questionnaires de satisfaction après chaque prestation et traitement systématique des réponses avec plan d'actions✓ Prise en compte des attentes clients dans le plan d'actions RSE
<p>La santé et la sécurité des collaborateurs</p> 	<ul style="list-style-type: none">✓ Améliorer la politique de prévention et de sécurité de tous les collaborateurs✓ Mesurer et améliorer la qualité de vie au travail✓ Augmenter d'au moins 20% le nombre de collaborateurs formés à la sécurité incendie
<p>La préservation de l'environnement</p> 	<ul style="list-style-type: none">✓ Mesurer et réduire le ratio relatif aux consommations d'énergie de 10% (chauffage, électricité, climatisation.)✓ Gérer les déchets et bien recycler sur 5 filières (papiers, batteries, badges, DEEE et toners)✓ Mesurer et réduire le ratio des émissions de CO2 liées aux déplacements professionnels

ORGANISATION – ROLES ET RESPONSABILITES DANS LA DEMARCHE RSE

La direction Générale de Leni :

- Définit, pilote et coordonne la stratégie,
- Impulse la démarche RSE au sein de l'entreprise



Tous les collaborateurs de Leni :

- Connait la politique RSE et les enjeux,
- Connait les procédures,
- Remonte les informations utiles aux pilotes de processus,
- Propose des idées d'actions RSE

La responsable RSE –QSE :

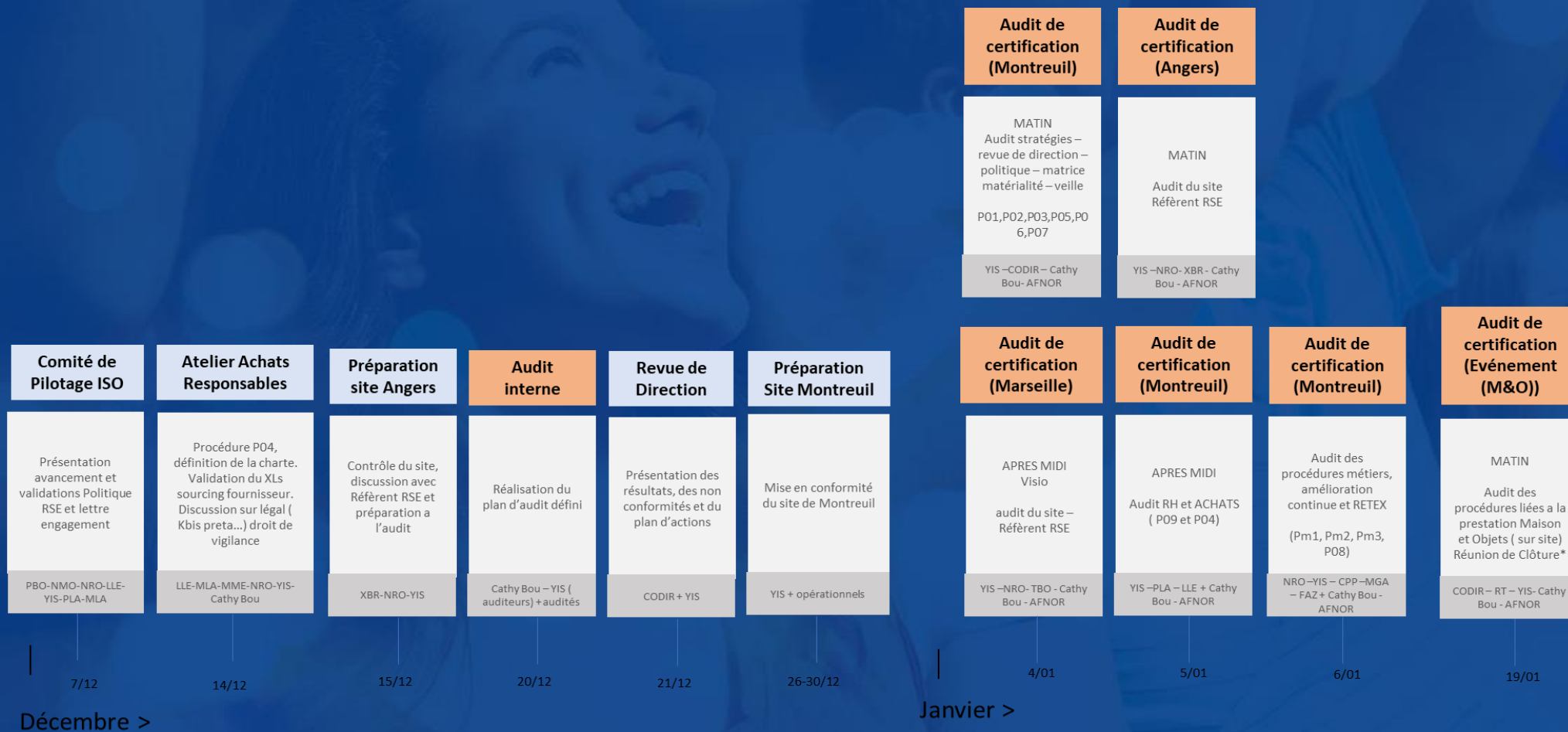
- Anime et fait le suivi du projet et de la planification
- Participe à la définition des processus
- Participe à l'écriture des procédures obligatoires ISO
- Prépare les équipes aux audits
- Apporte son soutien

Les référents RSE de chaque site :

- Impulse la démarche sur son site,
- Connait les procédures métiers, de gestion des risques et traitement des NC,
- Suit l'avancement du plan d'action

LES ETAPES CLES DANS LE CADRE DE L'AUDIT DE CERTIFICATION

Chaque collaborateur peut être audité, c'est pourquoi il est essentiel que vous ayez connaissance de la RSE et de la démarche ISO



* Des actions postérieures (actions correctives) peuvent intervenir dans les jours suivants l'audit



MERCI