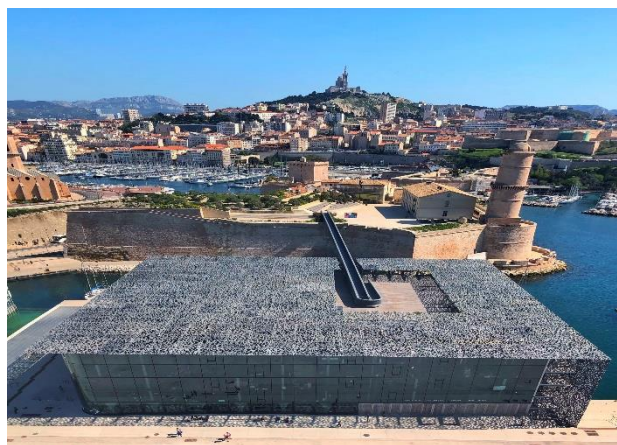


Le 30 novembre 2021  
COMMUNIQUE DE PRESSE

## Certification ISO 20121 obtenue pour l'Office métropolitain de Tourisme et des Congrès



*Dès janvier 2020, un Pôle Tourisme durable a été créée au sein de l'office métropolitain de tourisme et des congrès, appuyant ainsi sa volonté d'intégrer pleinement le développement durable dans sa stratégie touristique.*

Plusieurs chantiers ont été engagés :

- L'accompagnement des hôtels vers **la labellisation Clef verte**. En 2020, 10 hôtels ont été certifiés, record en France d'engagement. En 2021, 3 hôtels et pour 2022, le groupe ACCOR a choisi Marseille comme ville pilote pour la labellisation de 15 hôtels sur la métropole.
- **Le GDS index** qui s'applique au secteur événementiel et qui concerne les démarches entreprises par l'ensemble des acteurs socio-professionnels d'une destination. Fin octobre, lors du congrès ICCA, Marseille a obtenu le score de 51%, tout à fait honorable pour une première année et au vu de la conjoncture sanitaire. La progression dans ce score ne peut être que positive à l'avenir.
- **Et enfin, la certification ISO 20121.**  
La norme ISO 20121 est parue en juin 2012, juste avant les Jeux Olympiques de Londres. Cette norme dédiée aux « systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle » vise à promouvoir le développement durable intégré à l'activité événementielle. Il s'agit d'une norme internationale visant à entraîner la filière événementielle vers une logique d'amélioration.

Pour l'Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille, cette démarche a démarré en début d'année 2021 et concerne les services événementiels (promotion loisirs et affaires, communication) mais la norme est un véritable projet d'entreprise qui est l'affaire de tous les collaborateurs et à tous les niveaux.

Le 30 novembre 2021  
COMMUNIQUE DE PRESSE

Entre le 20 et le 28 septembre, Bureau Veritas a réalisé l'audit de certification pour l'obtention de la norme ISO 20121, durant plusieurs jours les services « événementiels » ont donc été interrogés sur leurs différentes procédures afin de déterminer si elles sont en adéquation avec les principes de la norme.

**Et le 16 novembre l'Office a été officiellement certifié ISO 20121 par Bureau Veritas Certification.**  
**Le domaine d'activités concerné est :**  
**L'organisation d'opérations BTOB dans les secteurs du tourisme de loisirs et d'affaires.**

### En quoi consiste cette norme ?

Elle 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.

Voici les principes de fonctionnement majeurs de la norme :

- Une approche par **système de management**, adaptée à la structure et à sa façon d'opérer.
- Une **démarche participative** avec les parties prenantes : identifier et prendre en compte les attentes et les exigences des collaborateurs, des fournisseurs, des participants, des pouvoirs publics, des clients et partenaires etc.
- Une **démarche progressive** selon le principe d'amélioration continue,
- Une **valorisation en interne** comme en **externe** de la stratégie responsable,
- Des **actions concrètes**.

A noter que cette certification a été obtenue en 7 mois, ce qui est un temps record là où il faut habituellement environ plus d'1 an ! Elle est délivrée pour 4 ans, et nous nous engageons à améliorer les points évoqués.

En France, seuls les Offices de tourisme de Paris et Bordeaux sont certifiés ISO 20 121.

### Contact presse :

Silvie Allemand  
0673860980  
[sallemand@marseille-tourisme.com](mailto:sallemand@marseille-tourisme.com)