

**Certification du management des événements culturels responsables**

**L'initiative innovante en une phrase et 5 mots clés**

Engager la Ville dans une démarche d'organisation et de management responsable de ses événements culturels

Transmission, Amélioration continue, Evaluation, Inclusion, Développement durable

**Le besoin**

Confirmer l'engagement de la Commune en faveur du développement durable et solidaire, en bâtissant des événements responsables limitant les impacts sur la société et l'environnement et rationalisant les coûts de réalisation. Améliorer continuellement la qualité des services culturels proposés, par la mise en œuvre d'une démarche régulière d'évaluation incluant toutes les parties prenantes. Démontrer l'impact important de la programmation culturelle sur l'activité économique locale et sur la contribution sociétale.

**Les objectifs**

Assurer la transmission de valeurs au travers d'actions éducatives culturelles

Optimiser la programmation et la mise en œuvre des manifestations

Garantir la santé et la sécurité du public et des agents

Optimiser le processus achats dans une logique de développement durable

Développer la médiation culturelle auprès de nouveaux publics

Confirmer la politique de gestion énergétique et des déchets

Assurer l'accessibilité des personnes en situation de handicap

Evaluer les attentes du public, valoriser les associations culturelles et soutenir la création artistique

**La description de l'initiative**

Commande : Déployer un système de management responsable appliqué à l'ensemble des activités et programmations de la Direction des affaires culturelles, conformément aux exigences de la norme ISO 20121

Acteurs :

Comité de validation (1 élu aux Finances + 1 élu à la Culture + 1 DGS + 1 DGSA spécialisé qualité ISO 50001 + 1 Directrice Palais des Congrès certifié ISO 14001)

Comité de suivi (35 agents du service)

Groupe de travail (9 responsables de processus d'activités)

Pilote du projet Alexandre Guille, directeur adjoint des affaires culturelles

Accompagnateur Société HERRY CONSULTANT (Jean-Claude HERRY)

Partenaires :

Services municipaux (Communication, Technique, Finances, Juridique, Police municipale)

Productions et compagnies artistiques, Publics des spectacles et expositions, Trésor Public,

Casino des Jeux de la Ville, Artistes, Réseaux et associations pour mise en place de co-programmation et co-réalisation, Fournisseurs et prestataires de services, Education nationale, Théâtre intercommunal du Forum

Pour qui :

Le public culturel, les administrés, les scolaires, le tissu économique local, les agents, la municipalité

Quoi :

Tri des déchets sur les lieux de spectacle,

Marchés publics attribués sur la base de critères environnementaux et sociaux,  
Accueil personnalisé des personnes en situation de handicap,  
Rationalisation des frais d'hébergement et de restauration des artistes,  
Développement de collectifs de programmation,  
Enquêtes de satisfaction auprès du public / des artistes

Quand :

Avril 2013 à décembre 2014 : Elaboration et déploiement du système de management  
3 décembre 2014 : Certification ISO 20121 pour 3 ans  
Décembre 2014 à décembre 2015 : Année 1  
Début décembre 2015 : Audit de suivi fin d'année 1

### **Les moyens humains et financiers**

Internes : 35 agents, dont 9 responsables de processus et 1 pilote

Externes :

1 consultant - accompagnateur sur 15 journées ( Herryconsultant ) : 17222 €

1 agence de certification (AFAQ – AFNOR) : 4248 €

Subvention du CR : 11000. Coût pour la ville : 10 500 €

### **Le bilan de l'initiative innovante**

Impacts généraux et environnementaux:

Organisation globale : 80 indicateurs de suivi des 9 processus d'activités de la Direction des affaires culturelles

Agents : Culture commune du développement durable par une formation CNFPT de sensibilisation de 15 agents du service à même de faire émerger de nouvelles pistes d'actions en lien avec le management responsable et le développement de l'aspect sociétal

Impact économique :

Artistes accueillis sur l'année 2014 / 2015 : 137 contrats traités, vérifiés, corrigés et signés ; 424 artistes et techniciens embauchés ; 84 conventions signées

Commerçants : 1052 nuits d'hôtel réservées par la Centrale de réservation, soit 40 631 € T.T.C. de frais d'hébergement, pour un total de 442 personnes logées.

1718 personnes en buffets (dont Sainte-Baume, Jazz New-Orleans, Saint-Pierre, etc...) pour un coût total de 17 988 €.

Impact social :

Public en situation de handicap : mise aux normes des guichets d'accueil et procédure de prise en charge à leur arrivée aux spectacles

Saison Jeune public : 11 690 scolaires dont 6 076 primaires et 5 716 secondaires

Potentiel de réplication : la norme certifiable par tierce partie concerne toute organisation événementielle dans les domaines du tourisme, du sport ou de la culture.

Projet d'évolution :

Dorénavant, la volonté de la municipalité est d'intégrer le Conservatoire de Musique, Danse et Arts Dramatiques et la médiathèque municipale au périmètre de la certification, afin que la démarche couvre l'ensemble de la Direction des Affaires Culturelles à échéance de 2 ans.

### **Contact :**

Alexandre GUILLE, directeur adjoint des affaires culturelles – Pilote ISO 20121  
04.98.11.89.09. ou 06.98.06.89.65. a.guille@ville-saintraphael.fr