

---

---

**Management environnemental —  
Communication environnementale —  
Lignes directrices et exemples**

*Environmental management — Environmental communication —  
Guidelines and examples*

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 14063:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006>



**PDF — Exonération de responsabilité**

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

[ISO 14063:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006>

© ISO 2006

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

<b>1</b>	<b>Domaine d'application .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Termes et définitions .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Principes de la communication environnementale .....</b>	<b>2</b>
<b>3.1</b>	<b>Généralités .....</b>	<b>2</b>
<b>3.2</b>	<b>Principes .....</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Politique de communication environnementale .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1</b>	<b>Engagement de la direction .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2</b>	<b>Élaboration de la politique .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Stratégie de communication environnementale .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1</b>	<b>Considérations générales .....</b>	<b>4</b>
<b>5.2</b>	<b>Définition des objectifs de communication environnementale .....</b>	<b>4</b>
<b>5.3</b>	<b>Identification des parties intéressées .....</b>	<b>5</b>
<b>5.4</b>	<b>Considération des problèmes de ressources .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Activités de communication environnementale .....</b>	<b>6</b>
<b>6.1</b>	<b>Planification d'une activité de communication environnementale .....</b>	<b>6</b>
<b>6.2</b>	<b>Sélection du contenu, des méthodes et des outils de communication environnementale .....</b>	<b>11</b>
<b>6.3</b>	<b>Exécution d'une activité de communication environnementale .....</b>	<b>19</b>
<b>6.4</b>	<b>Évaluation de la communication environnementale .....</b>	<b>21</b>
<b>6.5</b>	<b>Réalisation d'une revue de direction et planification des modifications .....</b>	<b>22</b>
	<b>Annexe A (informative) Tableau de référence à la série de l'ISO 14000 .....</b>	<b>23</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>26</b>

## Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

L'ISO 14063 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 207, *Management environnemental*.

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006>

## Introduction

**0.1** Au cours des vingt dernières années, la communication sur les valeurs, les actions et la performance dans le domaine de l'environnement est devenue une activité essentielle pour les organismes en raison de l'inquiétude et de l'intérêt grandissants de l'opinion publique, et aussi du fait des activités gouvernementales menées en matière d'environnement. Les organismes du monde entier sont de plus en plus confrontés à la nécessité d'exprimer leurs points de vue, de présenter et d'expliquer les implications environnementales de leurs activités, produits et services. Il existe également un besoin croissant d'écouter et d'intégrer les points de vue et les demandes des parties intéressées dans le cadre de la communication environnementale.

Les organismes ont besoin d'obtenir et de fournir des informations sur les enjeux, les préoccupations et les programmes environnementaux et de réagir par rapport à ces sujets. Cette action est influencée par des facteurs tels que la localisation et la répartition géographique de l'organisme, sa taille et ses types d'activités. Voici quelques raisons susceptibles d'encourager la communication:

- l'intérêt pour l'organisme de communiquer des informations sur ses pratiques environnementales;
- une demande d'informations formulée par les employés ou les investisseurs, un organisme gouvernemental, une association, un client ou un fournisseur ou toute autre partie intéressée;
- le besoin de discuter avec les parties intéressées, notamment avec les groupes cible, d'une action proposée par l'organisme, telle que l'extension d'une installation existante ou l'implantation d'une nouvelle installation ou encore du lancement d'un nouveau produit ou service;
- la gestion des risques environnementaux;
- une exigence réglementaire;
- une réponse à des plaintes émanant des parties intéressées;
- l'importance croissante des enjeux environnementaux.

La communication environnementale est un processus qui consiste à communiquer des informations afin d'établir la confiance, la crédibilité ainsi que des partenariats, d'éveiller la conscience et de mettre à profit ces informations pour la prise de décision. Les processus mis en œuvre et le contenu de la communication environnementale varieront en fonction des objectifs visés et des spécificités de l'organisme, et il convient qu'ils reposent sur la base d'informations substantielles.

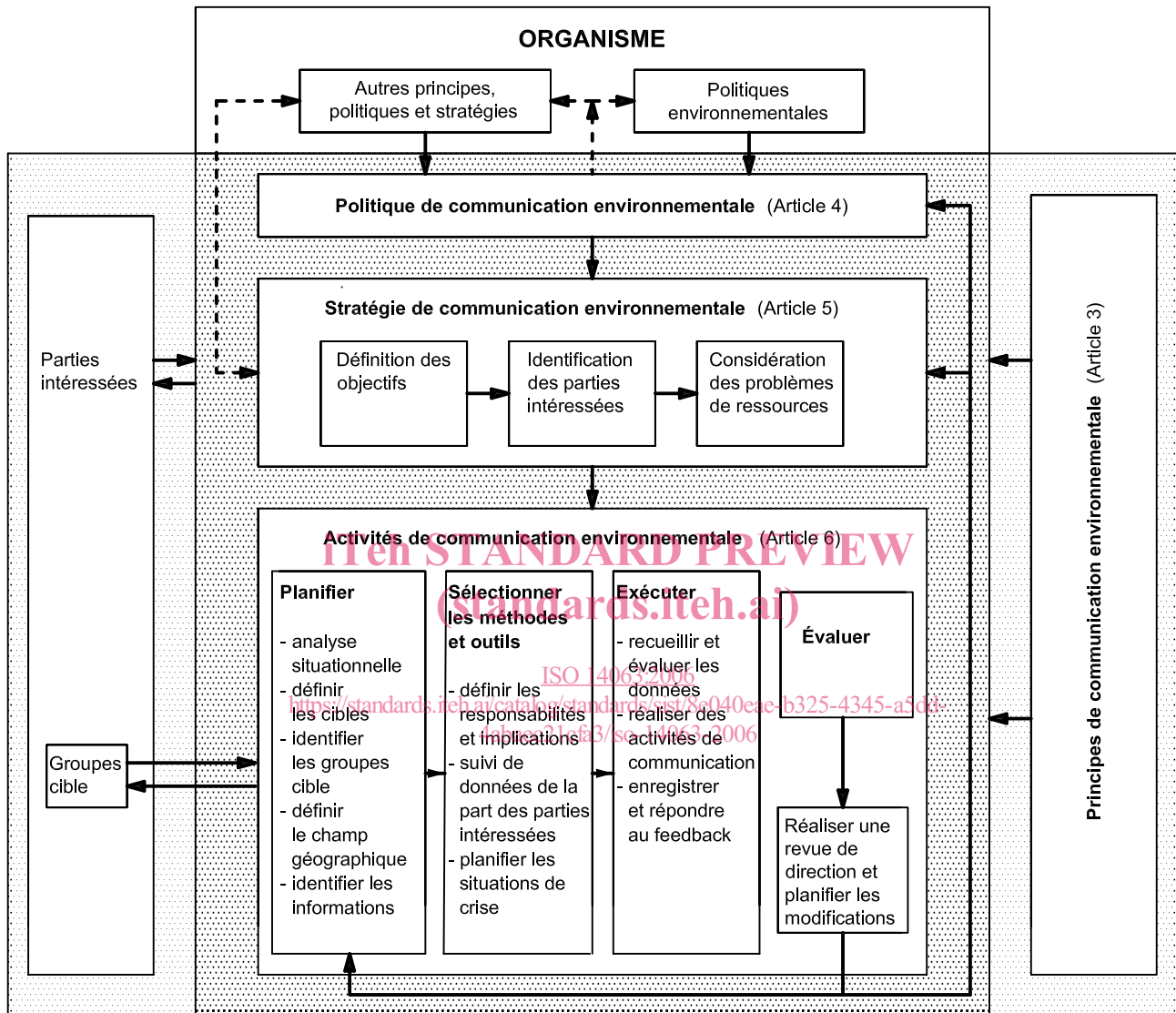
**0.2** La communication environnementale est une activité plus large que la rédaction d'un rapport environnemental. Elle poursuit de nombreux objectifs et prend différentes formes. Elle peut être ad hoc ou planifiée. Un directeur d'usine qui assiste à un événement local et répond à des questions est un exemple de communication ad hoc. Une communication planifiée peut aller de la participation limitée à la participation complète des parties intéressées, comme décrit ci-après.

- a) La communication unidirectionnelle intervient lorsque l'organisme fournit des informations, par exemple lorsqu'il publie un rapport environnemental, sans possibilité d'échange ni de discussion.
- b) La communication bidirectionnelle se produit lorsqu'il y a échange d'informations et d'idées entre l'organisme et les parties intéressées.
- c) Dans la prise de décision participative, y compris un feedback réel concernant l'organisme et/ou la communauté locale, un organisme collabore avec les parties intéressées.

**0.3** L'engagement auprès des parties intéressées donne la possibilité à un organisme de connaître les attentes et préoccupations de ces dernières, ce qui peut contribuer à une acquisition mutuelle de connaissances et influencer les opinions et les perceptions. Toute approche correctement mise en œuvre peut aboutir et répondre à la fois aux besoins de l'organisme et des parties intéressées. Dans certains cas, la compréhension du modèle de communication/comportement de chaque partie intéressée (ou groupe cible) est également importante dans la communication environnementale. Le processus de communication

environnementale le plus efficace implique un contact continu entre l'organisme et les parties intéressées internes et externes et s'inscrit dans la stratégie de communication globale des organismes.

La Figure 1 décrit les relations et les flux de la communication environnementale.



NOTE 1 Les titres en gras et numérotés font référence à des articles de la présente Norme internationale.

NOTE 2 Les flèches en pointillés indiquent la relation du système de communication environnementale avec d'autres éléments de l'organisme; les flèches pleines indiquent l'interrelation existant au sein du système de communication environnementale.

NOTE 3 Les zones en gris indiquent le domaine d'application du système de communication environnementale; les zones en gris foncé indiquent le chevauchement du système de communication environnementale par l'organisme.

Figure 1 — Communication environnementale

0.4 Les bénéfices de la communication environnementale sont souvent multiples, notamment:

- aider les parties intéressées à comprendre les engagements, les politiques et la performance d'un organisme dans le domaine de l'environnement;
- fournir des commentaires/suggestions pour améliorer la performance environnementale des activités, produits et services d'un organisme et favoriser le développement durable;

- mieux comprendre les attentes et préoccupations des parties intéressées pour favoriser la confiance et le dialogue;
- promouvoir les références, les réalisations et la performance d'un organisme dans le domaine de l'environnement;
- mettre en évidence l'importance et le niveau de prise de conscience environnementale afin d'encourager l'ancrage, au sein de l'organisme, d'une culture responsable et de valeurs vis-à-vis de l'environnement;
- répondre aux préoccupations et plaintes des parties intéressées portant sur les risques environnementaux liés à l'exploitation et en situation d'urgence;
- améliorer la perception de l'organisme par les parties intéressées; et
- accroître le soutien économique et la confiance des actionnaires.

La communication environnementale est l'une des questions cruciales auxquelles doit répondre tout organisme, qu'il soit doté ou non d'un système de management environnemental (SME). Plus qu'une question d'organisation et de management, la communication environnementale concerne également les valeurs de l'organisme. Pour garantir le succès des processus de communication, il est important que l'organisme se considère comme un partenaire responsable au sein de la société et qu'il prenne en considération les attentes en matière d'environnement des parties intéressées.

## iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 14063:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006>

**iTeh STANDARD PREVIEW**  
**(standards.iteh.ai)**

ISO 14063:2006

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4baec21cfa3/iso-14063-2006>



# Management environnemental — Communication environnementale — Lignes directrices et exemples

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices à un organisme sur les principes généraux, la politique, la stratégie et les activités liées à la communication environnementale interne et externe. Elle utilise des méthodes de communication éprouvées et bien établies, adaptées aux conditions spécifiques existant dans la communication environnementale. Elle s'applique à tous les organismes, quels que soient leur taille, leur type, leur localisation, leur structure, leurs activités, leurs produits et services et qu'ils aient ou non un système de management environnemental en place.

La présente Norme internationale n'a pas pour objet d'être utilisée comme une norme de spécification à des fins de certification ou d'enregistrement, ni pour l'établissement d'autres exigences de conformité en matière de système de management environnemental. Elle peut être utilisée seule ou conjointement avec toute autre norme de la série ISO 14000.

NOTE 1 L'Annexe A fournit un tableau de référence à la série de normes ISO 14000.

NOTE 2 L'ISO 14020, l'ISO 14021, l'ISO 14024 et l'ISO 14025 fournissent des outils et des lignes directrices spécifiques de la communication environnementale en ce qui concerne les étiquettes de produit et les déclarations.

## 2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

### 2.1

#### **communication environnementale**

processus mené par un organisme afin de fournir et d'obtenir des informations et d'engager un dialogue avec les parties intéressées internes et externes, en vue d'encourager une compréhension commune des enjeux, des aspects et de la performance dans le domaine de l'environnement

### 2.2

#### **politique de communication environnementale**

ensemble des intentions et des orientations d'un organisme en matière de communication environnementale, telles qu'elles sont exprimées par la direction

NOTE La politique de communication environnementale peut être une politique séparée ou faire partie d'autres politiques de l'organisme.

### 2.3

#### **stratégie de communication environnementale**

le modèle retenu par l'organisme permettant la mise en œuvre de sa politique de communication environnementale et la définition des objectifs et des cibles de communication environnementale

### 2.4

#### **organisme**

compagnie, société, firme, entreprise, autorité ou institution, ou partie ou combinaison de celles-ci, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé, qui a sa propre structure fonctionnelle et administrative

NOTE Dans les organismes constitués de plusieurs unités opérationnelles, une unité isolée peut être définie comme un organisme.

[ISO 14001:2004, 3.16]

## 2.5

### **partie intéressée**

individu ou groupe concerné ou affecté par la performance environnementale d'un organisme

[ISO 14001:2004, 3.13]

## 2.6

### **groupe cible**

partie intéressée ou parties sélectionnées comme cible privilégiée de l'activité de communication environnementale d'un organisme

## 2.7

### **objectif de communication environnementale**

tout objectif de communication environnementale cohérent avec la politique de communication environnementale qu'un organisme se fixe d'atteindre dans le cadre de sa stratégie de communication environnementale

## 2.8

### **cible de communication environnementale**

exigence de performance détaillée, applicable à l'organisme, provenant des objectifs de communication environnementale et devant être définie et observée pour la réalisation de ces objectifs

STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

## 3 Principes de la communication environnementale

ISO 14063:2006

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8e040eae-b325-4345-a5dd-4abaec21cf3/iso-14063-2006>

### 3.1 Généralités

Il est essentiel qu'un organisme applique les principes énoncés ci-après dans le cadre de sa communication environnementale.

### 3.2 Principes

#### 3.2.1 Transparence

Mettre les processus, modes opératoires, méthodes, sources de données et hypothèses utilisés dans la communication environnementale à la disposition de toutes les parties intéressées en tenant compte, le cas échéant, de la confidentialité des informations. Informer les parties intéressées de leur rôle dans la communication environnementale.

#### 3.2.2 Pertinence

Faire en sorte que les informations fournies dans la communication environnementale soient pertinentes pour les parties intéressées et utiliser des formats, une langue et des supports répondant à leurs intérêts et besoins afin de leur permettre de participer pleinement.

#### 3.2.3 Crédibilité

Mener la communication environnementale de manière honnête et juste, et fournir des informations fidèles, exactes, substantielles et non mensongères pour les parties intéressées. Développer l'information et les données en utilisant des méthodes et indicateurs reconnus et reproductibles.

### 3.2.4 Réactivité

S'assurer que la communication environnementale est à l'écoute des besoins des parties intéressées. Répondre complètement et rapidement aux requêtes et préoccupations des parties intéressées. Tenir les parties intéressées au courant de la manière dont leurs requêtes et préoccupations ont été traitées.

### 3.2.5 Clarté

S'assurer que les méthodes et la langue de communication environnementale sont compréhensibles pour les parties intéressées afin d'éviter toute ambiguïté.

## 4 Politique de communication environnementale

### 4.1 Engagement de la direction

Il convient que la direction de l'organisme définisse la politique de communication environnementale, exprime son engagement vis-à-vis de cette politique et en fasse la promotion. Il convient que la politique soit cohérente avec les principes énoncés dans l'Article 3 et il convient qu'elle mentionne clairement les éléments suivants:

- a) l'engagement à dialoguer avec les parties intéressées;
- b) l'engagement à divulguer des informations sur sa performance environnementale;
- c) l'importance de la communication interne et externe dans l'organisme;
- d) l'engagement à mettre en œuvre la politique et à fournir les ressources nécessaires;
- e) l'engagement à traiter les enjeux environnementaux clés.

La politique de communication environnementale peut représenter une partie de, ou être intégrée à la politique de communication ou la politique environnementale d'un organisme, ou encore constituer une politique séparée.

### 4.2 Élaboration de la politique

Lors de l'élaboration de la politique, il convient que les personnes responsables du management environnemental au sein de l'organisme interagissent avec les personnes responsables de la communication, et qu'elles s'engagent ensemble à garantir que la politique est cohérente avec les autres principes, politiques et avec les valeurs de l'organisme. Il convient, par la suite, que tous les niveaux de la direction mettent en œuvre la politique et fournissent des données pour la formulation et la modification de la politique.

Il n'est pas nécessaire qu'une politique de communication environnementale soit détaillée, mais il convient qu'elle transmette aux parties intéressées l'importance que l'organisme accorde à la communication au sujet des enjeux environnementaux, des aspects environnementaux et de leurs impacts associés, et en matière de performance environnementale. Il convient que la vision, la mission, les valeurs et la culture d'un organisme jouent un rôle fondamental dans l'élaboration d'une politique de communication environnementale. Il convient que l'organisme formule dans sa politique un engagement reflétant les caractéristiques culturelles locales, régionales et/ou nationales dans ses activités de communication environnementale, s'il y a lieu.

Les facteurs importants qu'il convient de considérer lors de l'élaboration d'une politique de communication environnementale incluent:

- le secteur d'activité de l'organisme et son catalogue de produits ou de services;
- la taille de l'organisme;
- la structure de l'organisme;
- la gouvernance d'entreprise;
- les stratégies de marché et de marque;

- l'existence d'un système de management environnemental;
- la prise en compte des aspects et impacts environnementaux;
- l'interaction avec des aspects connexes, tels que la santé et la sécurité et d'autres approches de développement durable;
- les exigences légales concernant la publication d'informations environnementales;
- les codes volontaires d'éthique/de conduite locaux, régionaux, nationaux et internationaux;
- les attentes des parties intéressées;
- le «droit de savoir» de l'opinion publique.

Il convient que la politique soit communiquée aussi bien aux parties internes et externes intéressées.

## 5 Stratégie de communication environnementale

### 5.1 Considérations générales

Il convient que la direction de l'organisme élabore une stratégie visant à mettre en œuvre sa politique de communication environnementale. Il convient que la stratégie comprenne les objectifs de communication environnementale, l'identification des parties intéressées, une indication du calendrier et du contenu prévus de la communication et un engagement de la direction à allouer les ressources appropriées. Il convient que l'organisme clarifie ce qu'il est en mesure de faire, en tenant compte des ressources dont il dispose, de manière à répondre au mieux et de la manière la plus réaliste aux attentes des parties intéressées.

Il convient de prendre en compte le fait que la communication environnementale fait partie des activités environnementales générales de l'organisme et qu'il convient qu'elle s'aligne sur les autres éléments des systèmes de management, politiques, stratégies ou activités pertinentes.

#### Cadre d'aide pratique 1 — Mise au point de la stratégie de communication environnementale

Les questions suivantes peuvent être utiles lors de la mise au point de la stratégie de communication environnementale:

- Pourquoi l'organisme s'engage-t-il dans la communication environnementale et à quelles fins?
- Quels sont les enjeux et les impacts environnementaux clés de l'organisme?
- Quels sont les problèmes principaux à traiter, les messages à transmettre et les techniques, les méthodes, les outils et les canaux de communication à utiliser?
- Combien de temps faut-il pour mettre en œuvre la stratégie?
- De quelle manière la stratégie impliquera-t-elle et coordonnera-t-elle les responsables environnementaux, les parties intéressées, les personnes responsables des enjeux environnementaux et les personnes en charge de la communication interne et externe de l'organisme?
- Quelles sont les limites locales, régionales, nationales et internationales de la stratégie?

Une fois définie, il convient que la stratégie soit approuvée par la direction puis serve de base pour les activités de communication environnementales de l'organisme.

### 5.2 Définition des objectifs de communication environnementale

Il convient qu'un organisme définisse des objectifs environnementaux utiles permettant de servir de base à une stratégie efficace de communication environnementale. Lors de la définition de ses objectifs de communication environnementale, il convient qu'un organisme s'assure qu'ils sont alignés sur sa politique de communication environnementale, qu'ils tiennent compte des points de vue des parties intéressées internes et externes, et qu'ils soient cohérents avec les principes de communication environnementale énoncés dans l'Article 3. Lors de la définition des objectifs de ses activités de communication environnementale, il convient que l'organisme