
Management environnemental — Communication environnementale — Lignes directrices et exemples

*Environmental management — Environmental communication —
Guidelines and examples*

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 14063:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/a03490fe-ec6c-4bfb-a747-1c4dfd191cd7/iso-14063-2020>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 14063:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/a03490fe-ec6c-4bfb-a747-1c4dfd191cd7/iso-14063-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Principes de la communication environnementale	2
4.1 Généralités	2
4.2 Principes	3
4.2.1 Transparence	3
4.2.2 Pertinence	3
4.2.3 Crédibilité	3
4.2.4 Clarté	3
4.2.5 Régionalité	3
5 Politique de communication environnementale	3
5.1 Engagement de la direction	3
5.2 Élaboration de la politique	4
6 Stratégie de communication environnementale	4
6.1 Considérations générales	4
6.2 Intégration de la communication environnementale dans le processus général de communication de l'organisme	5
6.3 Efficacité des ressources	6
6.4 Définition des objectifs de communication environnementale	7
6.5 Identification des parties intéressées	7
7 Activités de communication environnementale	8
7.1 Planification d'une activité de communication environnementale	8
7.1.1 Généralités	8
7.1.2 Analyse de situation	9
7.1.3 Définition des objectifs de communication environnementale	10
7.1.4 Identification des groupes cibles	11
7.1.5 Définition du champ géographique	12
7.1.6 Identification des informations environnementales	12
7.2 Sélection du contenu, des méthodes et des outils de communication environnementale	14
7.2.1 Généralités	14
7.2.2 Définition des responsabilités et des implications (internes et externes)	23
7.2.3 Suivi de données de la part des parties intéressées	23
7.2.4 Planification des activités de communication environnementale en cas de crises ou de situations d'urgence environnementales	23
7.2.5 Élaboration d'un plan de communication	25
7.3 Exécution d'une activité de communication environnementale	26
7.3.1 Recueil et évaluation des données	26
7.3.2 Réalisation d'activités de communication environnementale	26
7.3.3 Enregistrement et réponse au retour d'information	27
7.4 Évaluation de la communication environnementale	28
7.5 Réalisation d'une revue de direction et planification des modifications	29
Annexe A (informative) Communication environnementale dans la famille de normes ISO 14000	30
Bibliographie	33

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 (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée 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. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 207, *Management environnemental*, sous-comité SC 4, *Évaluation de la performance environnementale*, en collaboration avec le comité technique CEN/SS S26, *Management environnemental*, du Comité européen de normalisation (CEN) conformément à l'Accord de coopération technique entre l'ISO et le CEN (Accord de Vienne).

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 14063:2006), qui a fait l'objet d'une révision technique. Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

- modification de la définition d'objectif de communication environnementale (3.7) de sorte à l'harmoniser avec la définition d'objectif de l'ISO 14001:2015;
- ajout de références aux réseaux sociaux;
- mise à jour du [Tableau A.1](#) pour correspondre aux normes révisées.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

Dans l'économie mondiale d'aujourd'hui, 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 de fournir des informations à l'appui de leurs positions politiques et de leurs actions, et 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 exigences 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. De plus, avec la disponibilité générale de dispositifs tels que les téléphones intelligents et les tablettes, la communication est presque instantanée, ce qui exige que l'organisme soit en mesure de répondre à toute question ou demande d'information en temps opportun. Les informations à communiquer sont influencées 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 cibles, d'une action proposée par l'organisme, telle que l'extension d'une installation existante ou l'implantation d'une nouvelle installation ou encore le lancement d'un nouveau produit ou service;
- le management du risque environnemental;
- les obligations de conformité;
- une réponse aux suggestions (négatives ou positives) des parties intéressées;
- une réponse à des accusations fallacieuses et/ou malveillantes d'irrégularités en matière d'environnement, de la part de parties ayant l'intention de dénigrer l'organisme afin de promouvoir leurs programmes d'action;
- l'importance croissante des enjeux environnementaux.

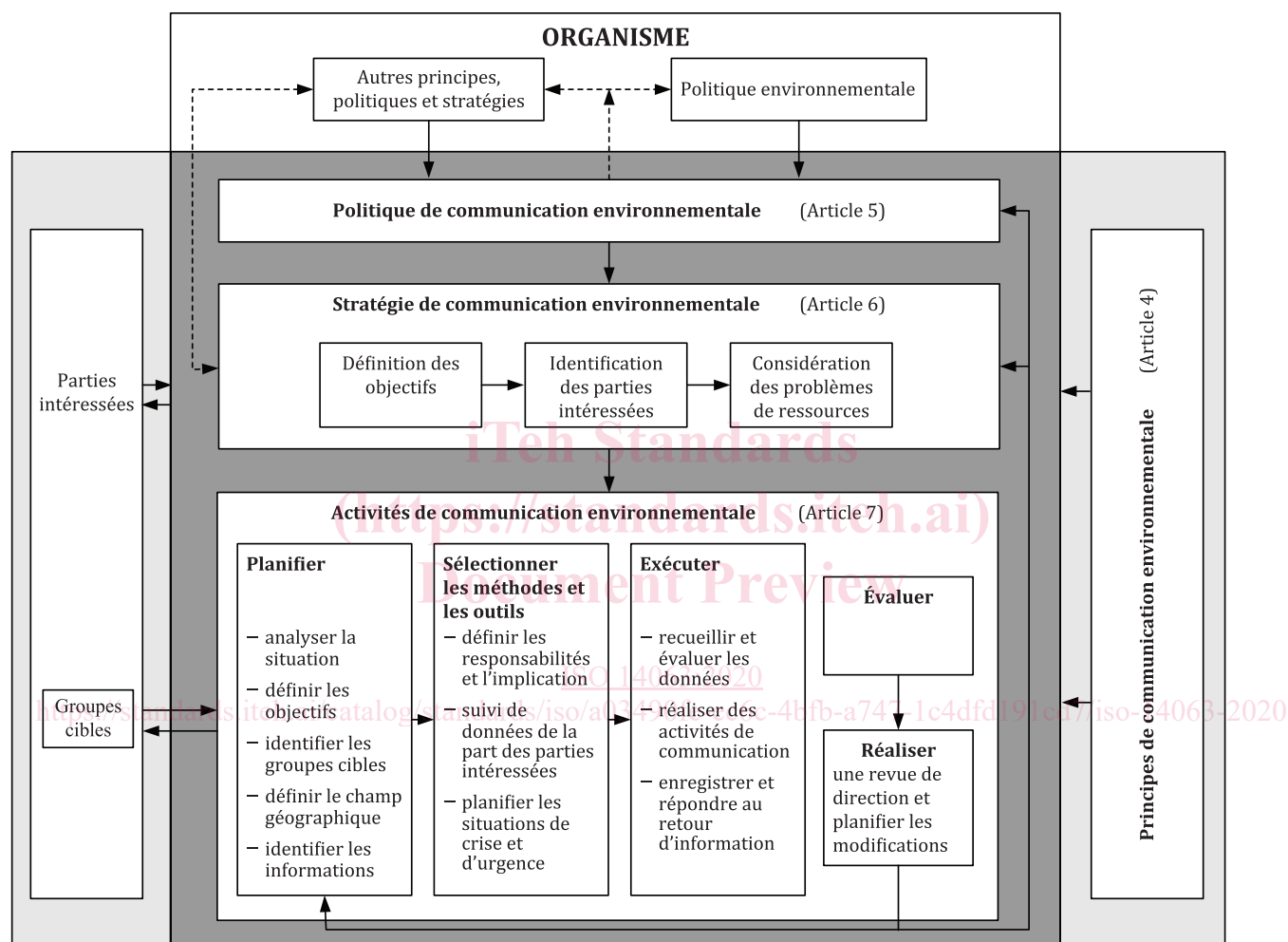
La communication environnementale est un processus qui consiste à communiquer des informations afin d'établir la confiance, la crédibilité ainsi que des partenariats, d'éveiller la conscience et de mettre à profit ces informations pour la prise de décision. Les processus mis en œuvre et le contenu de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

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 retour d'information réel concernant l'organisme et/ou la communauté locale, un organisme collabore avec les parties intéressées.

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. La compréhension du modèle de communication/comportement de chaque partie intéressée (ou groupe cible) peut être 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 de l'organisme.

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 du présent document.

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 avec l'organisme.

Figure 1 — Communication environnementale

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;