NORME INTERNATIONALE

ISO 14004

Troisième édition
2016-03-01

Systèmes de management environnemental — Lignes directrices générales pour la mise en application

Environmental management systems — General guidelines on implementation

Numéro de référence
ISO 14004:2016(F)

© ISO 2016



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2016, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **v**

Introduction ..... **vi**

1 Domaine d'application **1**

2 Références normatives **1**

3 Termes et définitions **1**
3.1 Termes relatifs à l'organisme et au leadership 2
3.2 Termes relatifs à la planification 3
3.3 Termes relatifs au support et à la réalisation des activités opérationnelles 4
3.4 Termes relatifs à l'évaluation et à l'amélioration des performances 5

4 Contexte de l'organisme **6**
4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte 6
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées 10
4.2.1 Généralités 10
4.2.2 Détermination des parties intéressées pertinentes 10
4.2.3 Détermination des besoins et attentes pertinents des parties intéressées pertinentes 10
4.2.4 Détermination des obligations de conformité 11
4.2.5 Utilisation et application des besoins et attentes des parties intéressées 11
4.3 Détermination du domaine d'application du système de management environnemental 11
4.4 Système de management environnemental 12
4.4.1 Généralités 12
4.4.2 Établissement, mise en œuvre, tenue à jour et amélioration continue d'un système de management environnemental 14

5 Leadership **14**
5.1 Leadership et engagement 14
5.2 Politique environnementale 15
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme 18

6 Planification **19**
6.1 Actions à mettre en œuvre face aux risques et opportunités 19
6.1.1 Généralités 19
6.1.2 Aspects environnementaux 22
6.1.3 Obligations de conformité 27
6.1.4 Planification d'actions 29
6.2 Objectifs environnementaux et planification pour les atteindre 29
6.2.1 Généralités 29
6.2.2 Établissement des objectifs environnementaux 30
6.2.3 Planification d'actions pour atteindre les objectifs environnementaux 31
6.2.4 Indicateurs de performance 31

7 Support **32**
7.1 Ressources 32
7.2 Compétences 33
7.3 Sensibilisation 35
7.4 Communication 36
7.4.1 Généralités 36
7.4.2 Communication interne 37
7.4.3 Communication externe 38
7.5 Informations documentées 38
7.5.1 Généralités 38
7.5.2 Création et mise à jour 40
7.5.3 Maîtrise des informations documentées 40

8 Réalisation des activités opérationnelles **40**

© ISO 2016 – Tous droits réservés

8.1 Planification et maîtrise opérationnelles ... 40
8.1.1 Lignes directrices: maîtrise opérationnelle ... 40
8.1.2 Identification des besoins de maîtrise opérationnelle ... 41
8.1.3 Mise en œuvre de la maîtrise opérationnelle ... 42
8.2 Préparation et réponse aux situations d'urgence ... 43

9 Évaluation des performances ... 44
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation ... 44
9.1.1 Généralités ... 44
9.1.2 Évaluation de la conformité ... 46
9.2 Audit interne ... 47
9.3 Revue de direction ... 48

10 Amélioration ... 49
10.1 Généralités ... 49
10.2 Non-conformité et actions correctives ... 49
10.3 Amélioration continue ... 50
10.3.1 Axes d'amélioration ... 50
10.3.2 Mise en œuvre de l'amélioration continue ... 51

Annexe A (informative) **Exemples d'activités, produits et services et les aspects et impacts environnementaux, risques et opportunités, et actions qui leur sont associés ... 53**

Annexe B (informative) **Approche par phases pour la mise en application d'un système de management environnemental (basée sur l'ISO 14005) ... 61**

Bibliographie ... 64

 © ISO 2016 – Tous droits réservés

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 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. 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 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'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: Avant-propos — Informations supplémentaires.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est le Comité technique ISO/TC 207, *Management environnemental*, sous-comité SC 1, *Systèmes de management environnemental*.

Cette troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO 14004:2004), qui a fait l'objet d'une révision technique.

© ISO 2016 – Tous droits réservés

Introduction

Atteindre un équilibre entre l'environnement, la société et l'économie est considéré comme essentiel pour répondre aux besoins actuels, sans compromettre la capacité des générations futures à répondre à leurs propres besoins. L'objectif de développement durable est atteint en équilibrant les trois piliers de la durabilité: l'environnement, la société et l'économie.

Les organismes, qu'ils soient publics ou privés, de grande ou de petite taille, évoluant dans des économies développées ou émergentes, ont un impact sur l'environnement et, en retour, peuvent être affectés par l'environnement. On prend de plus en plus conscience que le développement et le bien-être de l'homme sont subordonnés à la préservation et à la conservation de nos ressources naturelles, dont dépend l'ensemble des activités et de la production humaines. Une bonne performance environnementale implique que tout l'organisme s'engage dans une approche systématique doublée d'une volonté d'amélioration continue du système de management environnemental.

Les attentes de la société imposent d'améliorer le management des ressources nécessaires au développement humain en élevant le niveau d'efficacité, de transparence et de responsabilité pour tous les organismes. Les pressions exercées sur l'environnement ne cessent de croître du fait du changement climatique, de la surconsommation des ressources et des défis soulevés par la dégradation des écosystèmes et la perte de biodiversité.

L'objectif de la présente Norme internationale est de fournir aux organismes des lignes directrices pour un cadre commun afin d'établir, de mettre en œuvre, de tenir à jour et d'améliorer continuellement un système afin de mieux soutenir le management environnemental. Il convient que ce cadre de management environnemental contribue au succès à long terme de l'organisme et à l'objectif global du développement durable. Le cadre d'un système de management environnemental robuste, crédible et fiable est illustré à la Figure 1. Il comprend:

— la compréhension du contexte dans lequel opère l'organisme;

— la détermination et la compréhension des besoins et attentes pertinents des parties intéressées, dans la mesure où ils se rapportent au système de management environnemental de l'organisme;

— l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique environnementale et d'objectifs environnementaux;

— la nécessité pour la direction de jouer un rôle de premier plan dans l'amélioration de la performance environnementale;

— l'identification des aspects des activités, produits et services de l'organisme pouvant avoir des impacts environnementaux significatifs;

— l'identification des conditions environnementales, y compris les événements, susceptibles d'affecter l'organisme;

— l'étude des risques et des opportunités pour l'organisme à prendre en compte en relation avec:

  — ses aspects environnementaux;

  — ses obligations de conformité;

  — d'autres enjeux (voir 4.1) et exigences (voir 4.2);

— la sensibilisation à l'interaction de l'organisme avec son environnement;

— la mise en place de contrôles opérationnels, le cas échéant, pour gérer les aspects environnementaux significatifs de l'organisme et les obligations de conformité, ainsi que les risques et opportunités à prendre en compte;

— l'évaluation de la performance environnementale et, si nécessaire, la mise en œuvre d'actions en vue de son amélioration.

 © ISO 2016 – Tous droits réservés

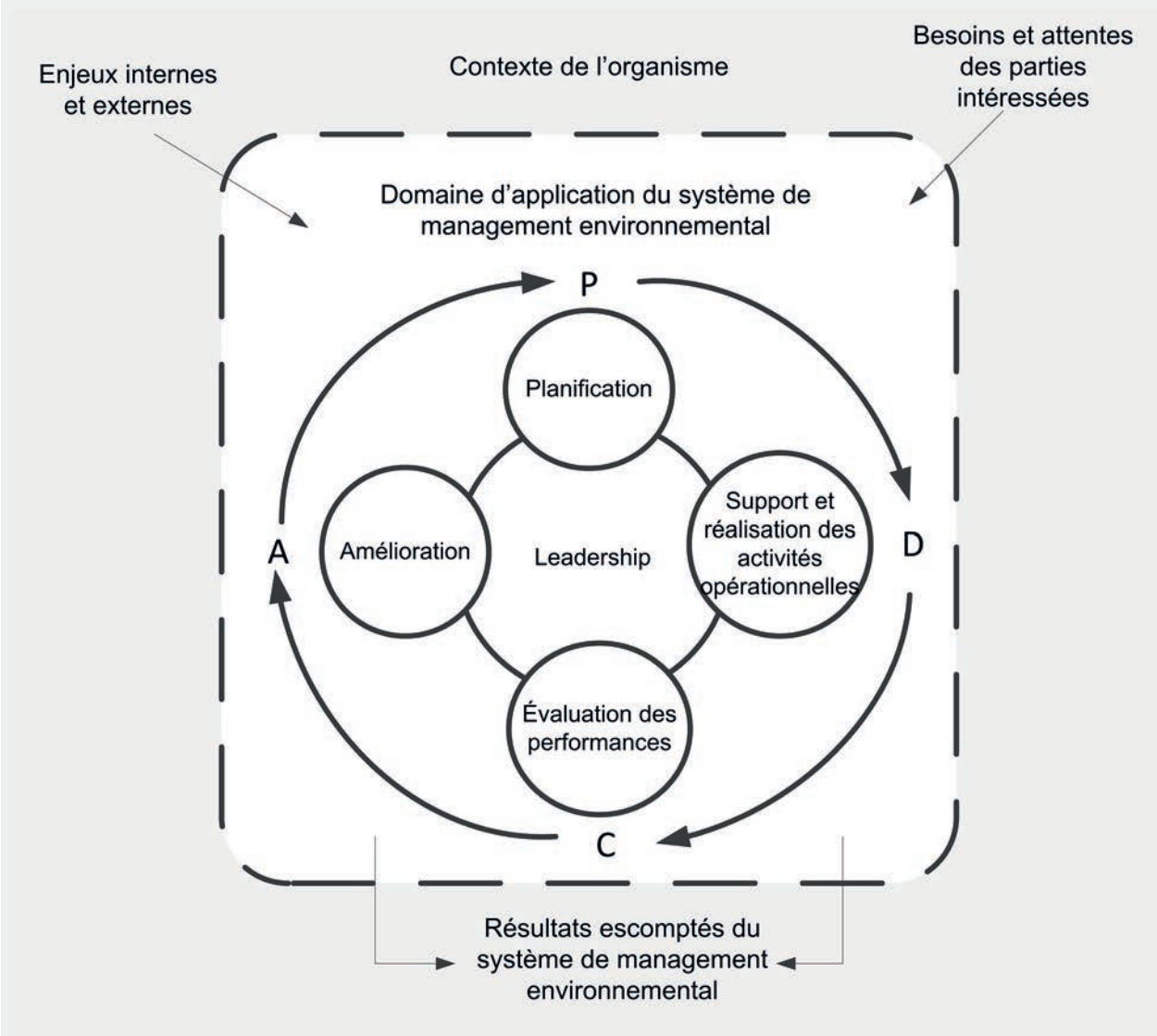


Figure 1 — Modèle de système de management environnemental pour la présente Norme internationale

Les résultats d'une approche systématique du management environnemental peuvent fournir à la direction des données qualitatives et quantitatives permettant de prendre des décisions d'organisme éclairées participant au succès à long terme et offrant des options pour contribuer au développement durable. Le succès du système de management environnemental est lié à l'engagement à tous les niveaux et de toutes les fonctions de l'organisme, sous l'impulsion de la direction. Les opportunités comprennent:

— la protection de l'environnement, y compris la prévention ou la réduction des impacts environnementaux négatifs;

— la maîtrise ou l'influence sur la manière dont les produits et services sont conçus, fabriqués, distribués, utilisés et éliminés;

— l'adoption d'une perspective de cycle de vie afin de prévenir le décalage involontaire des impacts environnementaux ailleurs dans le cycle;

— la réalisation de bénéfices financiers et opérationnels pouvant résulter de la mise en œuvre d'alternatives respectueuses de l'environnement qui renforcent la position de l'organisme sur le marché;

© ISO 2016 – Tous droits réservés

— la communication d'informations environnementales aux parties intéressées pertinentes.

Outre l'amélioration de la performance environnementale, les bénéfices potentiels dégagés par la mise en place d'un système de management environnemental efficace comprennent:

— l'assurance donnée aux clients de la démonstration de l'engagement de l'organisme en matière de management environnemental;

— le maintien de bonnes relations avec le public et avec les instances locales;

— le respect des critères des investisseurs et la facilitation d'accès aux fonds financiers;

— l'amélioration de l'image de marque et l'accroissement des parts de marché;

— l'amélioration de la maîtrise des dépenses;

— la prévention des incidents qui impliquent des responsabilités;

— la préservation des matières premières et de l'énergie;

— la conception de produits plus respectueux de l'environnement;

— la facilitation des démarches d'obtention des permis et des autorisations, tout en satisfaisant à leurs exigences;

— le développement de la sensibilisation environnementale des prestataires externes et des autres personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme;

— l'amélioration des relations entre l'industrie et les pouvoirs publics.

Il est possible pour un organisme de mettre en œuvre un système de management intégré permettant de se conformer aux exigences de systèmes de management de la qualité, de management de la santé et de la sécurité au travail et de management environnemental, par exemple. Cette approche offre des opportunités de réduction des chevauchements et d'amélioration de l'efficacité.

Des exemples et approches sont présentés dans la présente Norme internationale à des fins d'illustration. Ils ne sont pas censés représenter toutes les possibilités et ne s'adaptent pas forcément à tous les organismes. Lors de la conception, de la mise en œuvre ou de l'amélioration d'un système de management environnemental, il convient que l'organisme choisisse une approche adaptée à ses propres circonstances. Les conseils pratiques en encadré sont destinés à fournir des informations complémentaires aux lignes directrices contenues dans la présente Norme internationale.

 © ISO 2016 – Tous droits réservés

Systèmes de management environnemental — Lignes directrices générales pour la mise en application

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale donne à un organisme des lignes directrices concernant l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration d'un système de management environnemental robuste, crédible et fiable. Les lignes directrices fournies sont destinées à un organisme cherchant à gérer ses responsabilités environnementales de manière systématique afin de contribuer au pilier environnemental du développement durable.

La présente Norme internationale aide un organisme à obtenir les résultats escomptés de son système de management environnemental, qui fournit de la valeur pour l'environnement, l'organisme lui-même et les parties intéressées. En cohérence avec la politique environnementale de l'organisme, les résultats escomptés d'un système de management environnemental comprennent:

— l'amélioration de la performance environnementale;

— le respect des obligations de conformité;

— l'atteinte des objectifs environnementaux.

Les lignes directrices de la présente Norme internationale peuvent aider un organisme à améliorer sa performance environnementale et permettent d'intégrer les éléments du système de management environnemental dans son processus métier de base.

NOTE Bien que le système de management environnemental n'ait pas pour objet de traiter des questions relatives à la santé et à la sécurité au travail, ces dernières peuvent être incluses lorsque l'organisme cherche à mettre en œuvre un système de management intégré de l'environnement et de la santé et la sécurité au travail.

La présente Norme internationale est applicable à tout organisme, indépendamment de sa taille, de son type et de sa nature, et s'applique aux aspects environnementaux de ses activités, produits et services que l'organisme considère pouvoir maîtriser ou influencer, en adoptant une perspective de cycle de vie.

Les lignes directrices de la présente Norme internationale peuvent être utilisées dans leur totalité ou en partie pour améliorer de façon systématique le management environnemental. Elles servent à fournir une explication complémentaire des concepts et des exigences.

Les lignes directrices de la présente Norme internationale sont cohérentes avec le modèle de systèmes de management environnemental de l'ISO 14001, mais n'ont pas pour objet de fournir une interprétation des exigences de l'ISO 14001.

2 Références normatives

Il n'y a pas de références normatives.

3 Termes et définitions

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

© ISO 2016 – Tous droits réservés

3.1 Termes relatifs à l'organisme et au leadership

3.1.1
système de management
ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.1.4), utilisés pour établir des politiques, des *objectifs* (3.2.5) et des *processus* (3.3.5) de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines (par exemple qualité, environnement, santé et sécurité au travail, énergie, management financier).

Note 2 à l'article: Les éléments du système comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification et le fonctionnement de l'organisme, ainsi que l'évaluation et l'amélioration des performances.

Note 3 à l'article: Le domaine d'application d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

3.1.2
système de management environnemental
composante du *système de management* (3.1.1) utilisée pour gérer les *aspects environnementaux* (3.2.2), satisfaire aux *obligations de conformité* (3.2.9) et traiter les *risques et opportunités* (3.2.11)

3.1.3
politique environnementale
intentions et orientation d'un *organisme* (3.1.4) en matière de *performance environnementale* (3.4.11), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.1.5)

3.1.4
organisme
personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.2.5)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

3.1.5
direction
personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* (3.1.4) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le domaine d'application du *système de management* (3.1.1) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

3.1.6
partie intéressée
personne ou *organisme* (3.1.4) qui peut soit influer sur une décision ou une activité, soit être influencé ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

EXEMPLE Clients, collectivités, fournisseurs, régulateurs, organismes non gouvernementaux, investisseurs et employés.

Note 1 à l'article: «S'estimer influencée» signifie que le point de vue a été porté à la connaissance de l'organisme.

© ISO 2016 – Tous droits réservés

3.2 Termes relatifs à la planification

3.2.1
environnement
milieu dans lequel un *organisme* (3.1.4) fonctionne, incluant l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations

Note 1 à l'article: Le milieu peut s'étendre de l'intérieur de l'organisme au système local, régional et mondial.

Note 2 à l'article: Le milieu peut être décrit en termes de biodiversité, d'écosystèmes, de climat ou d'autres caractéristiques.

3.2.2
aspect environnemental
élément des activités, produits ou services d'un *organisme* (3.1.4) interagissant ou susceptible d'interactions avec l'*environnement* (3.2.1)

Note 1 à l'article: Un aspect environnemental peut causer un ou plusieurs *impacts environnementaux* (3.2.4). Un aspect environnemental significatif est un aspect environnemental qui a ou peut avoir un ou plusieurs impacts environnementaux significatifs.

Note 2 à l'article: Les aspects environnementaux significatifs sont déterminés par l'organisme en utilisant un ou plusieurs critères.

3.2.3
condition environnementale
état ou caractéristique de l'*environnement* (3.2.1), tel que déterminé à un moment donné

3.2.4
impact environnemental
modification de l'*environnement* (3.2.1), négative ou bénéfique, résultant totalement ou partiellement des *aspects environnementaux* (3.2.2) d'un *organisme* (3.1.4)

3.2.5
objectif
résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différents domaines (tels que finance, santé, sécurité et environnement) et peuvent s'appliquer à divers niveaux (au niveau stratégique, à un niveau concernant l'organisme dans son ensemble ou afférant à un projet, un produit, un service ou un *processus* (3.3.5), par exemple).

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'*objectif environnemental* (3.2.6) ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple finalité, but ou cible).

3.2.6
objectif environnemental
objectif (3.2.5) fixé par l'*organisme* (3.1.4) en cohérence avec sa *politique environnementale* (3.1.3)

3.2.7
prévention de la pollution
utilisation de *processus* (3.3.5), pratiques, techniques, matériaux, produits, services ou énergie pour éviter, réduire ou maîtriser (séparément ou par combinaison) la création, l'émission ou le rejet de tout type de polluant ou déchet, afin de réduire les *impacts environnementaux* (3.2.4) négatifs

Note 1 à l'article: La prévention de la pollution peut inclure la réduction ou l'élimination à la source, les modifications de processus, produits ou services, l'utilisation efficace des ressources, la substitution de matériaux et d'énergie, la réutilisation, la récupération, le recyclage, la réhabilitation ou le traitement.

© ISO 2016 – Tous droits réservés

3.2.8
exigence
besoin ou attente formulé, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'*organisme* (3.1.4) et les *parties intéressées* (3.1.6), que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple une *information documentée* (3.3.2).

Note 3 à l'article: Les exigences autres que les exigences légales deviennent obligatoires dès lors que l'organisme décide de s'y conformer.

3.2.9
obligations de conformité (terme recommandé)
exigences légales et autres exigences (terme admis)
exigences légales (3.2.8) auxquelles un *organisme* (3.1.4) doit se conformer et autres exigences auxquelles un organisme doit ou choisit de se conformer

Note 1 à l'article: Les obligations de conformité sont liées au *système de management environnemental* (3.1.2).

Note 2 à l'article: Les obligations de conformité peuvent provenir d'exigences obligatoires, telles que la législation et la réglementation applicables, ou d'engagements volontaires tels que des normes organisationnelles et sectorielles, des relations contractuelles, des codes de conduite ainsi que des accords passés avec des communautés ou des organisations non gouvernementales.

3.2.10
risque
effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information qui entrave la compréhension ou la connaissance d'un évènement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé par référence à des *événements* potentiels (tels que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et à des *conséquences* également potentielles (telles que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3), ou par référence à une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

3.2.11
risques et opportunités
effets négatifs potentiels (menaces) et effets bénéfiques potentiels (opportunités)

3.3 Termes relatifs au support et à la réalisation des activités opérationnelles

3.3.1
compétence
aptitude à mettre en pratique des connaissances et des savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

3.3.2
information documentée
information devant être maîtrisée et tenue à jour par un *organisme* (3.1.4) ainsi que le support sur lequel elle figure

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quel format et sur tous supports et peuvent provenir de toute source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter:

© ISO 2016 – Tous droits réservés

— au *système de management environnemental* (3.1.2), y compris les *processus* (3.3.5) connexes;

— aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (également appelées documentation);

— aux preuves des résultats obtenus (également appelées enregistrements).

3.3.3
cycle de vie
phases consécutives et liées d'un système de produits (ou de services), de l'acquisition des matières premières ou de la génération des ressources naturelles à l'élimination finale

Note 1 à l'article: Les phases du cycle de vie incluent l'acquisition des matières premières, la conception, la production, le transport/la livraison, l'utilisation, le traitement en fin de vie et l'élimination finale.

[SOURCE: ISO 14044:2006, 3.1, modifiée — Ajout des mots « (ou de services) » à la définition et ajout de la Note 1 à l'article.]

3.3.4
externaliser
passer un accord selon lequel un *organisme* (3.1.4) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.3.5) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le domaine d'application du *système de management* (3.1.1), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

3.3.5
processus
ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

Note 1 à l'article: Un processus peut être documenté ou non.

3.4 Termes relatifs à l'évaluation et à l'amélioration des performances

3.4.1
audit
processus (3.3.5) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

Note 1 à l'article: Un audit interne est réalisé par l'*organisme* (3.1.4) lui-même ou par une partie externe pour le compte de celui-ci.

Note 2 à l'article: Un audit peut être combiné (s'il associe deux disciplines ou plus).

Note 3 à l'article: L'indépendance peut être démontrée par l'absence de responsabilité dans l'activité auditée ou l'absence de biais et de conflit d'intérêt.

Note 4 à l'article: Les «preuves d'audit» consistent en des enregistrements, des énoncés de faits ou d'autres informations qui sont pertinents pour les critères d'audit et vérifiables, et les «critères d'audit» sont l'ensemble des politiques, procédures ou *exigences* (3.2.8) servant de référence pour comparer les preuves d'audit, comme défini dans l'ISO 19011:2011, 3.3 et 3.2 respectivement.

3.4.2
conformité
satisfaction d'une *exigence* (3.2.8)

3.4.3
non-conformité
non-satisfaction d'une *exigence* (3.2.8)

Note 1 à l'article: La non-conformité se rapporte aux exigences de l'ISO 14001:2015 et aux autres exigences relatives au *système de management environnemental* (3.1.2) qu'un *organisme* (3.1.4) établit pour lui-même.

© ISO 2016 – Tous droits réservés

3.4.4
action corrective
action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité* (3.4.3) et à éviter qu'elle ne réapparaisse

Note 1 à l'article: Il peut y avoir plus d'une cause de non-conformité.

3.4.5
amélioration continue
activité récurrente menée pour améliorer les *performances* (3.4.10)

Note 1 à l'article: L'amélioration des performances concerne l'utilisation du *système de management environnemental* (3.1.2) afin d'obtenir l'amélioration de la *performance environnementale* (3.4.11) en cohérence avec la *politique environnementale* (3.1.3) de l'*organisme* (3.1.4).

Note 2 à l'article: Il n'est pas nécessaire que l'activité se déroule dans tous les domaines simultanément, ni sans interruption.

3.4.6
efficacité
niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

3.4.7
indicateur
représentation mesurable de l'état ou du statut des opérations, du management ou des conditions

[SOURCE: ISO 14031:2013, 3.15]

3.4.8
surveillance
détermination de l'état d'un système, d'un *processus* (3.3.5) ou d'une activité

Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, de superviser ou d'observer d'un point de vue critique.

3.4.9
mesure
processus (3.3.5) visant à déterminer une valeur

3.4.10
performance
résultat mesurable

Note 1 à l'article: Les performances peuvent être liées à des résultats quantitatifs ou qualitatifs.

Note 2 à l'article: Les performances peuvent concerner le management d'activités, de *processus* (3.3.5), de produits (y compris de services), de systèmes ou d'*organismes* (3.1.4).

3.4.11
performance environnementale
performance (3.4.10) liée au management des *aspects environnementaux* (3.2.2)

Note 1 à l'article: Pour un *système de management environnemental* (3.1.2), les résultats peuvent être mesurés par rapport à la *politique environnementale* (3.1.3) de l'*organisme* (3.1.4), aux *objectifs environnementaux* (3.2.6) ou à d'autres critères, au moyen d'*indicateurs* (3.4.7).

4 Contexte de l'organisme

4.1 Compréhension de l'organisme et de son contexte

Pour qu'un organisme établisse, mette en œuvre, tienne à jour et améliore continuellement un système de management environnemental, il convient qu'il détermine le contexte dans lequel il opère. Ce contexte

 © ISO 2016 – Tous droits réservés