NORME INTERNATIONALE

ISO 14063

Deuxième édition
2020-03

Management environnemental — Communication environnementale — Lignes directrices et exemples

Environmental management — Environmental communication — Guidelines and examples

Numéro de référence
ISO 14063:2020(F)

© ISO 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**

© ISO 2020 – 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 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.

© ISO 2020 – Tous droits réservés

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.

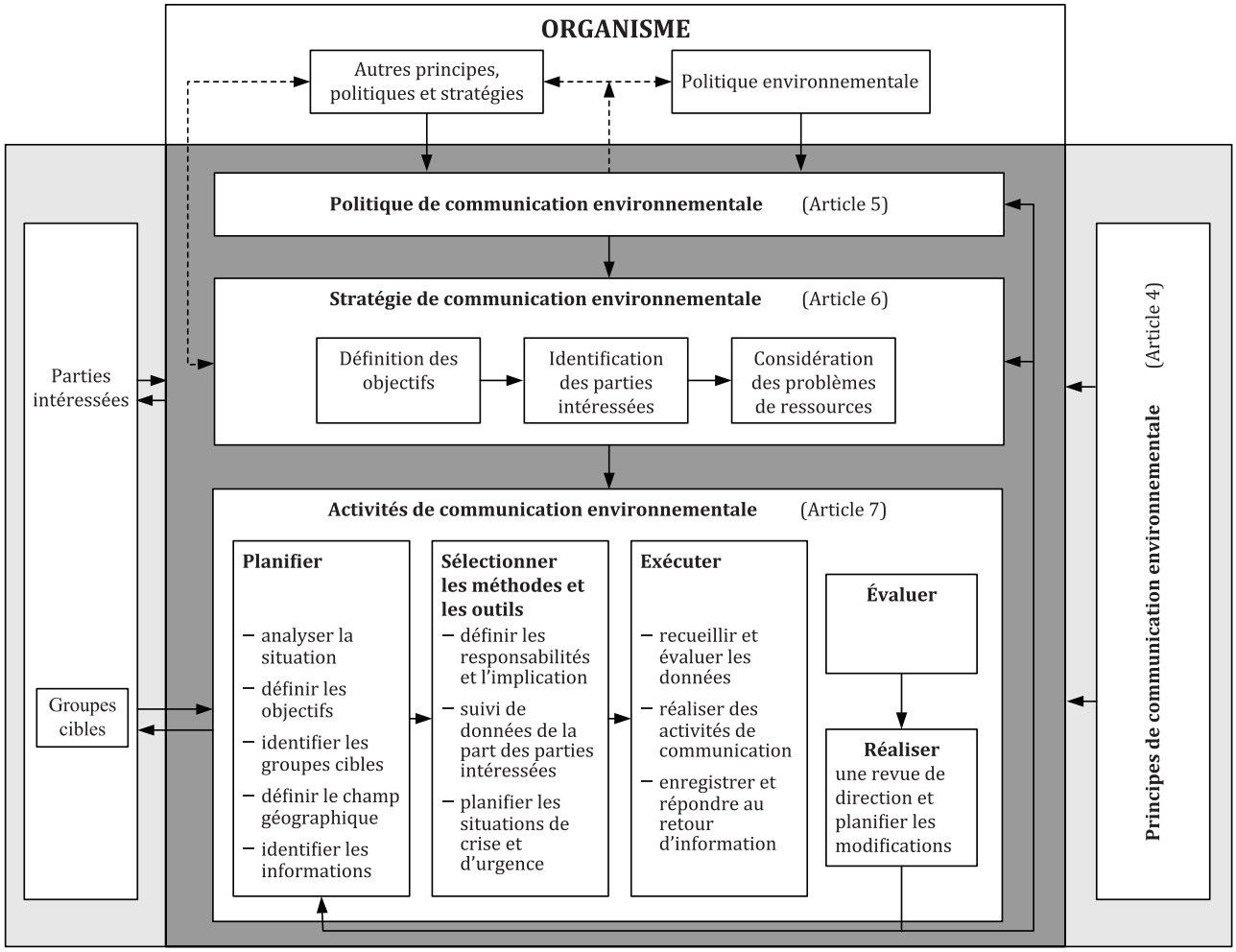
b) La communication bidirectionnelle se produit lorsqu'il y a échange d'informations et d'idées entre l'organisme et les parties intéressées.

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.

© ISO 2020 – Tous droits réservés

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;

 © ISO 2020 – Tous droits réservés

— 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 besoins et les 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;

— 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. 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.

© ISO 2020 – Tous droits réservés

Management environnemental — Communication environnementale — Lignes directrices et exemples

1 Domaine d'application

Le présent document fournit à des organismes des lignes directrices relatives aux principes généraux, à la politique, à la stratégie et aux activités liées à la communication environnementale interne et externe. Il utilise des méthodes de communication éprouvées et bien établies, adaptées aux conditions spécifiques existant dans la communication environnementale.

Il 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.

Il peut être utilisé seul ou conjointement avec toute autre norme de la famille de normes ISO 14000.

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

NOTE 2 L'ISO 14020, l'ISO 14021, l'ISO 14024, l'ISO 14025 et l'ISO 14026 fournissent des outils et des lignes directrices spécifiques de la communication environnementale en ce qui concerne les étiquettes de produit et les déclarations.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse https://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/

3.1
communication environnementale
processus mené par un *organisme* (3.4) afin de fournir et d'obtenir des informations et d'engager un dialogue avec les *parties intéressées* (3.5) internes et externes, en vue d'encourager une compréhension commune des enjeux, des aspects et de la performance dans le domaine de l'environnement

3.2
politique de communication environnementale
ensemble des intentions et des orientations d'un *organisme* (3.4) en matière de *communication environnementale* (3.1), formellement exprimées par la direction

Note 1 à l'article: La politique de communication environnementale peut être une politique séparée ou faire partie d'autres politiques de l'organisme.

3.3
stratégie de communication environnementale
modèle retenu par l'*organisme* (3.4) pour la mise en œuvre de sa *politique de communication environnementale* (3.2) et la définition des *objectifs de communication environnementale* (3.7)

© ISO 2020 – Tous droits réservés

3.4
organisme
personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

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.

[SOURCE: ISO 14001:2015, 3.1.4]

3.5
partie intéressée
personne ou *organisme* (3.4) qui peut soit influer sur une décision ou une activité, soit être influencé ou s'estimer influencé par une décision ou une activité

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

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

Note 2 à l'article: Les parties intéressées peuvent être d'envergure locale, régionale ou internationale.

[SOURCE: ISO 14001:2015, 3.1.6, modifiée — La Note 2 à l'article a été ajoutée.]

3.6
groupe cible
partie ou parties intéressées (3.5) sélectionnées comme cible privilégiée de l'activité de *communication environnementale* (3.1) d'un *organisme* (3.4)

3.7
objectif de communication environnementale
résultat, cohérent avec la *politique de communication environnementale* (3.2), qu'un *organisme* (3.4) se fixe d'atteindre dans le cadre de sa stratégie environnementale

Note 1 à l'article: Le terme «cible de communication environnementale» utilisé dans l'édition précédente du présent document n'est pas utilisé dans cette nouvelle édition, pour être en accord avec l'ISO 14015:2001 qui n'utilise pas le terme «cible». Néanmoins, l'organisme peut encore utiliser deux niveaux d'objectifs tels que décrits en 7.1.3, Cadre d'aide pratique 7.

3.8
réseaux sociaux
pratiques et technologies en ligne que les gens utilisent pour échanger les uns avec les autres des opinions, idées, expériences et points de vue, en transformant les traditionnels échanges «un vers plusieurs» en «plusieurs vers plusieurs»

[SOURCE: ISO 20252:2019, 3.95]

4 Principes de la communication environnementale

4.1 Généralités

Ces principes de la communication environnementale sont destinés à être appliqués par les organismes ayant identifié les parties intéressées et leurs besoins et attentes.

© ISO 2020 – Tous droits réservés