

Établir un plan de communication environnemental

1 Les attentes du référentiel ISO 14001:2015 en matière de communication

a. Généralités

La communication relative au management environnemental d'un organisme doit permettre de répondre à l'exigence spécifique du chapitre 7.4 « Communication » de la norme ISO 14001:2015¹.

Il s'agit de planifier et de mettre en œuvre un processus de communication spécifique au management environnemental. Ce processus doit traiter à la fois de la communication interne et de la communication externe de l'organisme.

En matière de communication interne, il s'agit a minima d'informer le personnel des changements apportés au système de management environnemental (SME) et de permettre à tous les acteurs de contribuer à l'amélioration continue du système.

Pour la communication externe, le référentiel ne prévoit pas d'exigence spécifique quant aux modalités à mettre en place. Il

¹ ISO 14001:2015, *Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation*, septembre 2015.

est toutefois demandé que cette communication externe fasse l'objet d'un examen et que cet examen soit formalisé.

Le plan de communication environnemental interne et externe doit au moins répondre aux quatre questions suivantes :

- Sur quoi communiquer ?
- Quand ?
- Auprès de qui ?
- Comment ?

Le processus de communication est établi en tenant compte des obligations de conformité de l'organisme et en veillant également à ce que les informations environnementales communiquées soient cohérentes avec les informations présentes dans le SME.

Par ailleurs, l'organisme est tenu de répondre aux communications qu'il reçoit des parties intéressées pertinentes au sujet de son SME.

Enfin, il convient de retenir que toutes les informations communiquées au sujet du SME doivent être documentées.

b. Spécificités relatives à la communication interne

Pour ce qui est de la communication interne, l'organisme doit communiquer des informations pertinentes sur le SME à tous les niveaux et fonctions de l'entreprise, y compris des informations sur tout changement apporté au SME, le cas échéant.

En outre, l'organisme doit établir et maintenir un processus pour permettre à toutes les personnes intervenant sous son contrôle (prestataires, sous-traitants, entreprises extérieures,

intérimaires, etc.) de contribuer à l'amélioration continue du management environnemental et de sa performance.

Des séances de sensibilisation/formation peuvent être organisées pour informer les employés de la politique environnementale de l'entreprise, des objectifs du SME, de son programme de management et de la manière dont le personnel doit contribuer.

Cette sensibilisation peut porter sur différents thèmes :

- opérations quotidiennes et sensibilisation générale ;
- contraintes réglementaires ;
- informations sur l'atteinte des objectifs du SME ;
- incidents, accidents ;
- aspects environnementaux significatifs (AES).

Outre les séances de sensibilisation, une combinaison d'autres approches doit être mise en œuvre pour promouvoir la performance environnementale et le respect des consignes : affiches placardées sur des panneaux d'affichage, dépliants joints aux bulletins de paie, mailings spécifiques, etc.

Différents moyens de communication peuvent être utilisés, notamment :

- communications orales (réunions, briefings, séances de formation/sensibilisation, etc.) ;
- bulletins d'information ;
- affiches ou tableaux d'affichage ;
- boîte à idées.

Les auditeurs interrogent généralement le personnel afin de connaître son niveau de connaissance du SME (politique environnementale, objectifs, AES, etc.).

Bien qu'il ne soit pas attendu des personnes interrogées qu'elles en récitent le contenu exact, une connaissance

générale de la politique environnementale de l'entreprise et de la manière dont le travail de chacun affecte ses objectifs est requise.

Les employés doivent savoir où trouver la politique, être capables d'en énoncer le contenu et d'expliquer comment elle s'applique à eux.

Une simple connaissance des consignes n'est pas considérée comme suffisante. La politique et les objectifs doivent être connus.

Un moyen rapide et pratique de promouvoir et de communiquer la politique environnementale est d'en diffuser une version abrégée (condensée en quelques mots-clés ou en quelques phrases courtes).

La communication doit permettre une circulation descendante mais aussi ascendante de l'information.

La contribution du personnel est considérée comme vitale dans l'élaboration des politiques et procédures QSE. Les employés peuvent être consultés sur les éléments suivants :

- identification des aspects environnementaux et des risques ;
- objectifs du SME ;
- enquêtes sur les incidents ;
- plans d'action ;
- changements opérationnels affectant les impacts environnementaux ;
- nouveau site, nouveaux équipements ;
- entreprises extérieures et visiteurs du site ;
- demande d'informations des parties intéressées.

Les visiteurs de l'organisme doivent recevoir des informations relatives aux règles et procédures de protection de l'environnement au même titre que le personnel.