

Procédure de communication interne et externe

Principes généraux :

- Contribuer à l'équilibre social et la reconnaissance du client
- Mise en œuvre par la Direction Générale
- Réceptionner/Documenter/Répondre aux demandes des parties intéressées externes

Pilote de la Communication :

Le Pilote de la Communication Interne et Externe est _____

1. Communication Interne – Consultation – Participation des collaborateurs

Voir en annexe 1 le détail des moyens et responsables de la communication interne.

La communication au sein de _____ se veut ascendante, descendante et transversale et à l'écoute des collaborateurs et suscitant leur participation à cette communication.

Elle s'effectue au travers :

- Des réunions QSE planifiées au cours desquelles les points Qualité, Sécurité et Environnement sont analysés et soumis aux acteurs concernés pour recueillir leurs propositions et organiser leur participation à la mise en œuvre des actions correctives.
- Des réunions annuelles et trimestrielles de définition et suivi des objectifs, permettant aux membres de la hiérarchie de définir leurs objectifs et indicateurs et de les mettre en œuvre et de les suivre.
- Réunions trimestrielles : Encadrement : ces réunions participatives comprennent le partage d'informations générales et des besoins dans chaque secteur. CHSCT.
- Réunion mensuelle : Comité d'Entreprise, Délégués du Personnel, Responsables QSE, Services,...
- Réunions hebdomadaires : Comité de Direction, Réunion de Production, Réunions de Services. Ces réunions sont essentiellement orientées vers la remontée d'informations et des risques et, en second lieu, aux informations et directives émanant de la Direction.
- Du Système de Management QSE : procédures, processus, instructions, consignes SE, politique QSE, tableau de bord, organigramme,...
- Des systèmes permettant d'émettre un constat d'anomalie Sécurité, Environnement ou une suggestion d'amélioration.
- Des entretiens individuels annuels.
- Des outils de communications internes : journal d'entreprise,...

2. Communication Externe

Voir en annexe 2 le détail des moyens et responsables de la communication externe.

Toute communication concernant _____ effectuée vers l'extérieur ou demandée par l'extérieur doit être transmise à la Direction Générale, ou à défaut à la Direction concernée.

La Direction Générale, ou à défaut _____ informera, si il y a lieu, les Responsables QSE pour enregistrement de la décision et de l'action menée.

- La Politique QSE est communiquée à toute personne travaillant pour ou pour le compte de la société. Elle est disponible au poste de garde et au public.
- La société _____ étant une filiale d'une entreprise cotée en bourse, elle est tenue de transmettre annuellement le Rapport sur la Responsabilité Sociétale et Environnementale de l'entreprise. Cette communication s'effectue via _____
- Choix de l'entreprise de communiquer ou pas à l'extérieur sur ses Aspects et Impacts Environnementaux Significatifs.
- Si classement ICPE, communication aux l'Administrations sur demande de celles-ci les enregistrements relatifs à l'Environnement.
- Chaque année est effectuée par le Responsable Environnement la Déclaration GERP relative aux activités polluantes. Y sont relatées les mesures prises relatives aux rejets atmosphériques ainsi que celles concernant les déchets produits.
- Le Responsable Sécurité transmet annuellement les registres relatifs aux soins bénins et accidents du travail à la médecine du travail.
- Le Service Achat organise des réunions avec les fournisseurs permettant de les informer sur l'évolution des aspects QSE et d'améliorer le partenariat en prenant en compte leurs demandes.
- La communication avec les clients s'effectue via les Services commerciaux, site internet,... Un questionnaire « Satisfaction Client » est transmis au client et exploité à son retour.
- La communication avec les visiteurs est définie dans la procédure _____
- Les articles de presse sont archivés dans le Système de Management QSE.
- La société _____ est membre de (associations, groupes de travail,...)

3. Communication en cas de crise

Une crise peut être d'ordre technique (réclamation client, pollution), sociale (grève), humaine (accident, conflit)...

Une crise Sécurité ou Environnement déclenchera automatiquement la procédure _____

Des fiches réflexes identifient les fonctions qui communiquent en interne et en externe et dans quelles conditions : voir documents _____

ANNEXE 1 – Matrice de communication Interne : _____

| Réf. | Moyens | Responsable | Objectif | Supports | Périodicité moyenne | Mesure de l'impact |
|------|--------|-------------|----------|----------|---------------------|--------------------|
|------|--------|-------------|----------|----------|---------------------|--------------------|

ANNEXE 2– Matrice de communication Externe : Responsable : _____

| Réf. | Moyens | Responsable | Objectif | Supports | Périodicité moyenne | Mesure de l'impact |
|------|--------|-------------|----------|----------|---------------------|--------------------|
|------|--------|-------------|----------|----------|---------------------|--------------------|