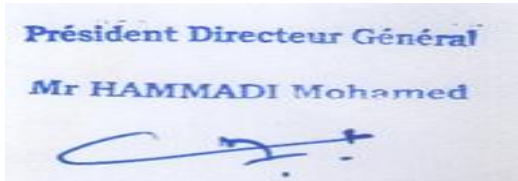


PROCEDURE « COMMUNICATION »

Code	PRO-13
Version	D
Date	08/08/2016

Validation

Noms & prénom	Fonction	Date	signature
M. HAMMADI Mohamed	PDG	24/11/2016	 <p>Président Directeur Général Mr HAMMADI Mohamed</p>

Suivi des modifications

Version	Date	Modifications
A	30/04/2012	Création de la procédure
B	23/09/2013	Nouvelle organisation de l'entreprise
C	20/05/2014	Modification paragraphe 'dispositions particulières'
D	08/08/2016	Refonte SMI – passage nouvelles versions

1. Objet

Cette procédure définit les mécanismes de communication, que COSIDER Construction met en place pour assurer une efficacité dans les différents échanges d'informations.

2. Domaine d'application

Cette procédure s'applique en interne et en externe (client, fournisseur, sous traitant, visiteur, ...) au niveau de tous les sites de COSIDER Construction.

3. Documents de référence

- Système d'information (tableaux de communications)
- Manuel QSE

4. Terminologie & définitions

- **RQSE** : responsable du management qualité, environnement et SST
- **PAQ** : Plan assurance qualité

5. Responsabilités

Les responsables des structures sont chargés de l'application de la présente procédure, chacun à son niveau.

Le RQSE veille à son respect au sein des structures de COSIDER Construction.

6. Contenu

6.1. Besoin de communication

La communication en interne fait suite à un besoin exprimé par tout personnel cherchant à recevoir ou à émettre une information. Ceci se traduit par :

- Courrier
- Téléphone
- Affichage
- Intranet
- Réunion, ...

Comme la communication interne intègre la satisfaction client, l'efficacité du système de management intégré, les impacts environnementaux significatifs et dangers liés à la santé et la sécurité au travail.

Le besoin externe est exprimé soit :

- Conformément aux dispositions planifiées (contrat, PAQ, ..)
- Pour clarifier une situation indésirable (réclamation, doléance, plainte, ...).

6.2. Communication

Le processus de communication interne est assuré par des regroupements ou journées d'informations expliquant les procédures du SMI et en même temps recueille le feedback.

Le site WEB de l'entreprise permet un échange d'informations entre les responsables de COSIDER Construction.

La consultation et la participation du personnel est assurée par le Comité d'Hygiène, de Santé et de Sécurité au Travail (CPHS) installé par décision de la direction.

Ce comité participe à l'élaboration des programmes SST, aux enquêtes déclenchées après des incidents, aux modifications affectant le système mis en place et toute question relative à la santé et la sécurité au travail.

Les demandes des parties externes sont suivies par la procédure de « traitement des réclamations des parties intéressées ».

La politique QHSE de COSIDER Construction est mise à la disposition des sous-traitants et fournisseurs à leur demande.

Les instructions à respecter pour éviter les risques de pollution et d'incident constituent des éléments de communication externe. Elles sont affichées au niveau de tous les sites.

En outre chaque processus a identifié ses interactions (internes et externes) dans un tableau inséré dans les fiches de processus, lui permettant de communiquer efficacement avec les différentes parties intéressées.

6.3. Evaluation de l'efficacité de la communication

Pour évaluer l'efficacité de la communication en interne, des sondages sont opérés périodiquement par la responsable QSE pour évaluer le niveau de compréhension des informations communiquées.

Il est fait recours à un questionnaire actualisé et cohérent avec la période couverte.

En externe l'efficacité de la communication est relevée à travers :

- Enquête satisfaction client
- Réunion
- Divers courriers.

En revue de direction, il est statué sur le processus de communication.

7. Liste des enregistrements

N°	Intitulé de l'enregistrement	Codification
01	Questionnaire d'évaluation de la communication interne	PRO-13-ENR-01
02	Enquête satisfaction client	PRO-13-ENR-02
03	Divers autres supports	/

+ Enregistrements prévus dans les programmes SST et environnemental.

QUESTIONNAIRE DE MESURE DE SATISFACTION CLIENT

Client :

Projet :

Pole :

Critères	Très satisfaisant	Satisfaisant	Mécontent
Qualité des travaux			
Réactivité (rapidité de réagir aux réclamations)			
Prise en charge doléances clients			
Respect des délais			
Accueil dans les structures			
Sécurité générale			

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Date :

Visa :

QUESTIONNAIRE D’EVALUATION DE LA COMMUNICATION INTERNE

Nom :

Prénom :

Fonction :

Afin de nous permettre d’apprécier au plus juste notre compréhension des contenus de la communication interne réalisée en entreprise, vous voudriez bien nous retourner ce questionnaire au niveau de la structure QHSE.

1-

2-

3-

4-

5-

6-