

Versions 2015

Référentiel	ISO 9001 : 2015	ISO 14001 : 2015	OHSAS 18001 : 2007 ILO-OSH : 2001
	5.1 – 5.2 – 5.3 – 7.3 – 7.4	5.1 – 5.2 – 7.3 – 7.4.2	-

Problème posé

Que recouvrent les concepts de communication interne, de sensibilisation et de promotion ?

Réponse

La communication interne recouvre toutes les pratiques et les infrastructures associées permettant de transmettre des informations aux destinataires concernés. Elle inclut les échanges réciproques d'informations. La communication peut être montante, descendante ou transverse. Elle contribue à la promotion de certaines approches, à la sensibilisation et à l'implication du personnel de façon à ce qu'il participe activement à l'amélioration du fonctionnement de l'organisme, à l'efficacité du système de management et à la prise en compte des exigences. Elle doit faire l'objet ou être intégrée dans un processus du système de management. Le rôle de la direction par son engagement et son exemplarité est essentiel.

La sensibilisation permet de rendre quelqu'un réceptif à un sujet, politique, objectifs, aspects environnementaux significatifs (ISO 14001), d'en connaître l'existence, la finalité, sa contribution à ce sujet et les conséquences des écarts. Elle constitue un élément permettant l'implication du personnel et de toutes les personnes travaillant sous le contrôle de l'organisme.

La promotion a pour but de susciter l'adhésion du personnel à certaines approches, processus et système, risque, amélioration, orientation client (ISO 9001).

Les moyens à la disposition des organismes sont extrêmement divers, documents, affichages, intranet, réunions diverses, groupes de travail, formations, entretiens individuels, objectifs d'équipe ou personnels, etc. Régulièrement actualisés ou renouvelés, ils peuvent contribuer à une ou plusieurs de ces démarches. Il convient d'évaluer l'efficacité de ces dispositions.

Mot(s) clé(s) : communication interne, sensibilisation, promotion

Date de création : 31/01/2002

Date de modification : 07/09/2017

© Toute reproduction, intégrale ou partielle, faite en dehors d'une demande expresse d'AFNOR Certification ou de ses ayants droits ou ayants cause, est illicite.
Pour toutes remarques ou suggestions, merci d'envoyer un mail à l'adresse suivante : « regles-pratiques@afnor.org ».