

# FICHES PRATIQUES

VERSIONS 2015

E – 130/1

Référentiel	ISO 9001	ISO 14001	
§		7.4	

## Problème posé

**En complément des obligations réglementaires (obligations de conformité) de communication, comment l'organisme peut-il communiquer en externe ?**

## Réponse

L'organisme doit choisir ce qu'il communique, quand, à qui et comment il le communique.

Il détermine la pertinence des informations à communiquer. Il peut se baser sur les besoins et attentes des parties intéressées, mais aussi sur des critères qui lui sont propres, image, confidentialité, etc. (Par exemple communiquer sur la réduction des émissions de COV ou sur sa politique environnementale mais ne pas communiquer les détails d'un procédé de traitement innovant relevant de la propriété intellectuelle). Ces informations doivent être fiables et sincères.

Il a le choix des modes de communication, proactive périodique (par exemple, communication trimestrielle des rejets) ou circonstancielle (notamment communication de crise), ou bien réactive en réponse aux demandes.

Le choix des destinataires de ces informations appartient à l'organisme. La détermination des parties intéressées externes pertinentes l'aide à sélectionner les éléments à communiquer.

Il peut utiliser divers moyens, ciblés : mails, courriers, réunions, conférences, etc. ou plus ouverts : publications, réseaux sociaux, etc. à sa disposition selon les objectifs de sa communication.

L'ensemble de ces éléments, informations, modes de communication, destinataires doit être déterminé dans le cadre du processus de communication de l'organisme. Ce processus, adapté à la taille et aux besoins de l'organisme, n'est pas nécessairement documenté, à l'exception de la conservation des preuves de ses communications de façon appropriée.

Nota : la norme NF EN ISO 14063 fournit des éléments sur la communication environnementale

**Mot(s) clé(s) : Communication, informations**

**Date de création : 04/01/2017**

**Date de modification :**