

## LA JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

08-09 Novembre 2018 à Tunis à l'Hôtel El Mouradi Gammarth

« La communication qualité(S/E) dans l'entreprise »

**Le point de vue d'un Directeur QHSE en matière de communication.**

Tarik NOUIZI



Le moyen le plus sûr pour atteindre l'efficacité d'un Système de Management Intégré est de garantir l'adhésion des parties intéressées pertinentes internes qu'externes à cette démarche à travers le développement et la mise en œuvre d'une communication réfléchie et pertinente.

Cette dernière devra être formalisée pour encadrer les flux et les canaux de communication en interne et à l'externe de la Société, ceci demeure la pièce maitresse d'une communication efficace dans tout organisme car elle définit les responsabilités et les autorités notamment le qui fait quoi, comment et quand.

Le rôle et l'objectif de la Direction ne doivent, en aucun cas, se limiter à l'information des parties intéressées sur les axes stratégiques du SMI, mais plutôt, ils devraient être plus ambitieux pour convaincre et faire adhérer l'ensemble des acteurs du SMI puisque la communication ne permet pas de se mobiliser autour d'un projet uniquement, mais également de valoriser les compétences, de renforcer le sentiment d'appartenance, de stimuler l'efficacité et la créativité, de créer une atmosphère de confiance ....

En fin, l'objectif de la communication interne est de permettre un rapprochement entre Managers et employés pour une meilleure écoute bilatérale dans le but de répondre non seulement aux attentes des collaborateurs en matière d'information mais surtout de faciliter le retour d'information.

L'objectif de la communication externe pour la Société est de se constituer une identité forte et renforcer son image de marque pour se différencier de la concurrence.