



Document :

P	S	C	I	E	P	L	C	O	M	N	1	1
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Date dernière révision :

jour	mois	année
14	04	2021

Nombre de pages ou de documents :

4

Titre du processus : Communication Interne et Externe**Mots clés :** communication interne, communication externe, plan de communication, média, risque, partie intéressée, ...**Pilote de processus :** Responsable communication**Visas :**

Rédaction ou Modification			Validation			Approbation	
Nom	Fonction	Visa	Nom	Fonction	Visa	Visa	
B. EL BACHRA	Chef de la DRHCCG		RAKIB	RQSE		R. MIHRAMANE 	
Date :	05 AVR 2021		Date :	12 AVR 2021		Date	14 AVR 2021

Diffusion

- DOM
- SOMSSE/DED
- Pilotes et patrons de remorqueurs et vedettes
- DEPL
- DED

A. FINALITE DU PROCESSUS

Ce processus permet de définir les modalités pour assurer une communication interne et externe relative au SMQSE de MARSA MAROC ; ses résultats et performances, et de s'assurer de l'efficacité de cette communication.

La communication interne et externe doit se faire :

- Conformément aux exigences, besoins et attentes des clients et des parties intéressés pertinentes du processus,
- Conformément aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités de la DEPL (SST, Environnement et autres).
- En tenant compte des Risques et opportunités afférents au processus.

B. PARTIES INTERESSEES DU PROCESSUS :

PROCESSUS CLIENTS	ATTENTES / EXIGENCES
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser les objectifs assignés (MPO, indicateurs de performance processus)
Tous les processus et parties intéressées	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de communication
Management QSE	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour la matrice des risques et opportunités associé au processus, • Réaliser les actions de maîtrise des risques et opportunités • Evaluer la conformité aux exigences légales, réglementaires et applicables aux activités DEPL (Environnement, SST et autres) et relatives au processus.

PROCESSUS FOURNISSEURS	ATTENTES / EXIGENCES
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Communication de la politique QSE • Prendre en considération les besoins attentes et exigences des parties intéressés.
Management QSE	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à améliorer les conditions de maîtrise des risques et opportunités relatifs au processus. • Evaluer en concertation avec les acteurs concernés l'efficacité des actions de maîtrise des risques et opportunités liés au processus.
Tous les processus et parties intéressées	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur les résultats de mise en œuvre du SMQSE

C. RESSOURCES ESSENTIELLES

❖ Acteurs :

- Tout le personnel de la DEPL
- Les clients
- Parties intéressés

❖ Equipements matériels et logiciels :

- Moyens de communication

❖ Dispositifs de surveillance :

- AS 400 (Trafic)
- Matrice de Risques et opportunités
- Tableau de bord

D. RISQUES ET OPPORTUNITES LIÉS AU PROCESSUS

Se référer à la matrice des risques, Opportunités.

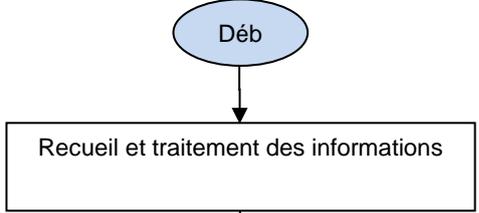
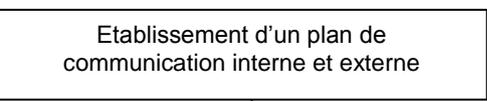
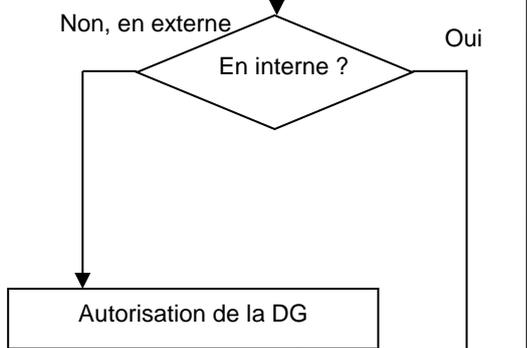
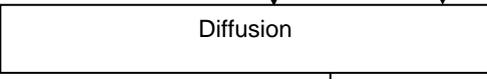
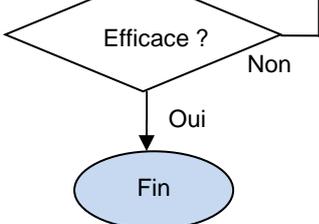
E. PARTIES INTERESSES PERTINENTES LIÉS AU PROCESSUS

Se référer à la liste des besoins et attentes / exigences des parties intéressés pertinentes du processus.

F. INDICATEURS DU PROCESSUS

	Indicateur 1	Indicateur 2
Objectif	Répondre aux exigences normatives QSE en matière de communication interne et externe	
Indicateur	Taux de respect du plan de communication Interne	Taux de respect du plan de communication Externe
Fréquence	Semestriel	Semestriel
Responsable	DRHCCG/PL & SACF/PD	DRHCCG/PL & SACF/PD
Mode de calcul	Moyenne pondérée des actions du Plan Interne réalisés	Moyenne pondérée des actions du Plan Externe réalisés

G. LOGIGRAMME :

N°	Etapes	Responsable	Documents	Commentaires
1			<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matrice des risques et opportunités QSE - Besoins en communication - Revue de direction - Faits et événements à communiquer <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiches de communications 	<p>Cette préparation permet de recueillir l'ensemble des informations à communiquer soit en interne soit en externe.</p>
2			<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiches de communication <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de communication 	<p>Il s'agit d'un plan à échéances qui détermine clairement sur quels sujets il est prévu communiquer et pour quel interlocuteur</p>
3			<p>-Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de communication - Demande d'autorisation de communication en externe. <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorisation de communication en externe - Fiches de communication 	<p>Il s'agit lors des communications internes d'informer les collaborateurs de MARSA MAROC essentiellement sur les événements sociaux et les réalisations en termes de SMQSE. En externe, la DEPL requiert une autorisation de la DG pour communiquer des informations.</p>
4			<p>-Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiches de communication <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> Enregistrement 	<p>La communication en interne se fait par diffusion sur toutes les boites e-mail, par affichage, par journal interne ou sur la plateforme Nafidaty. En externe, elle se réalise pour réponse à des Reportage des médias ou par écrit avec les fournisseurs et clients.</p>
5			<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etat de réalisation du plan de communication - Enquête sur l'efficacité de la communication Int & Ext. <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Synthèse de l'évaluation de l'efficacité 	<p>L'efficacité de la communication externe peut être évaluée à travers l'enquête satisfaction clients. Pour celle en interne, il est prévu un formulaire à remplir par les collaborateurs permettant d'en évaluer l'efficacité</p>