


374

DQ4.3

Projet d'optimisation et d'ajout d'un procédé thermique de traitement de sols et d'autres matières contaminées à Saint-Ambroise

6212-03-128

 DS-ISO-008-Programme de communication		Rév.	Date
Révision			Remarques
N°	Par	Date	
01	Direction	2022-03-22	1. Toutes les pages : Changement de la codification des documents système. 2. Page 2, enlever tableau des révisions 3. Ajout d'une page de garde des révisions 4. Révision des responsabilités 5. Ajout des parties intéressées
02	Direction	2023-08-31	1. Ajout d'une partie intéressée, Municipalité Régionale de Comté (MRC)

1. BUT

Assurer la communication interne entre les différents niveaux et les différentes fonctions de l'entreprise ainsi que documenter les besoins et attentes des parties intéressées externes et y apporter des réponses.

2. PORTÉE

La présente procédure est appliquée à l'ensemble du site de RSI Environnement.

3. MATÉRIEL/FORMULAIRE

- F-SST-001-Signalement-Déclaration d'un évènement
- DS-ISO-006-Surveillance et mesurage
- Registre information et sensibilisation des sous-traitants et fournisseurs
- Dépliants
- Intranet – Suivi des activités, plainte ou demande de parties intéressé
- Différentes plateformes de communication

4. FRÉQUENCE

Au besoin

5. RESPONSABLE

Directeur des ventes

6. RESPONSABLE DE L'APPROBATION

Directrice générale adjointe

7. PARTICIPANTS

L'ensemble du personnel de RSI Environnement

8. ARCHIVE

Document	Durée	Responsable
Procédure	1 an	Gestionnaire de comptes

1 Introduction

La présente procédure vise à décrire les différents moyens de communication utilisés par RSI Environnement dans le cadre de ses activités.

Les principaux objectifs sont :

- Assurer la communication interne entre les différents niveaux et les différentes fonctions de l'entreprise ;
- Recevoir et documenter les demandes pertinentes des parties intéressées interne/externes et y apporter des réponses.

Différentes méthodes de communication sont utilisées autant à l'interne qu'à l'externe. Chacune d'entre elle est expliquée en détail incluant la personne responsable, les personnes visées ainsi qu'une explication du type de communication.

2 Types de communication

2.1 Médias

Toutes les demandes provenant des médias doivent être dirigées au département des ventes

Responsable : Directeur des ventes
Parties Intéressées : Médias, public

2.2 Déclaration des urgences environnementales

Certaines urgences environnementales telles que les déversements, doivent être déclarées aux différents paliers gouvernementaux. Le Chef opérateur en place doit aviser le directeur des opérations immédiatement. Ce dernier a la responsabilité d'aviser les personnes concernées de l'urgence. Le Chef Opérateur doit remplir le formulaire F-SST-001-Signalement-Déclaration d'un évènement ».

Responsable : Directeur environnement
Parties Intéressées : Urgence Environnement (MELCC) et Environnement Canada
Ressource nécessaire : Directeur environnement, directeur des opérations et le PDG

2.3 Déclaration d'un évènement en santé et sécurité

Certains événements en matière de santé et sécurité doivent être déclarés à la Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Le Chef opérateur en place doit aviser le directeur des opérations immédiatement à la suite d'un événement grave. Ce dernier a la responsabilité d'aviser le coordonnateur SST ainsi que responsable RH. Le formulaire F-SST-001-Signalement-Déclaration d'un évènement » doit être complété.

Responsable : Responsable RH

Parties Intéressées : CNESST

Ressource nécessaire : Directeur opération, coordonnateur SST, PDG et DAG

2.4 Gestion des plaintes

2.4.1 Externe

Toute plainte ou demande d'information à la suite d'un événement réel ou perçu est dirigée vers le Président directeur général qui, en fonction du sujet, mandate un employé pour investiguer sur celui-ci.

L'évènement est enregistré dans l'intranet. Celle-ci est traitée (retour au plaignant) dans les 24 heures (jour ouvrable) à moins qu'une recherche d'information plus approfondie soit nécessaire.

Responsable : Président directeur général ou directrice générale adjointe

Parties Intéressées : Voir le tableau 3 à la page 7

Ressource nécessaire : Président-directeur général ou tout(s) employé(s) pouvant être concerné(s) par l'incident réel ou perçu

2.4.2 Interne

Tout signalement plainte ou demande d'information à la suite d'un événement réel ou perçu est dirigée vers un représentant de l'employeur qui, en fonction du sujet, mandate un employé pour investiguer sur celui-ci.

Responsable : Représentant de l'employeur

Parties intéressées : Travailleurs, sous-traitants et fournisseurs

Ressource nécessaire : Direction

2.5 Politiques

2.5.1 À l'interne

Diffusion aux employés, communication par voie d'affichage (bureaux administratifs, bureaux de production), site Internet et lors de rencontre avec les employés.

Responsable : Représentant de l'employeur
Parties Intéressées : Employés et/ou public
Ressource nécessaire : Direction

2.5.2 A l'externe

Seule la politique environnementale est disponible sur le site Internet de RSI.

Responsable : Responsable ISO 14001 et environnement
Parties Intéressées : Public
Ressource nécessaire : Directeur des ventes

2.5.3 Aux sous-traitants et fournisseurs

Chacun des fournisseurs et/ou sous-traitants qui entreront sur le site de RSI Environnement recevra l'information qu'on retrouve dans les différents dépliants et l'information de celui-ci sera enregistrée dans le « Registre information et sensibilisation des sous-traitants et fournisseurs ».

Pour chaque contrat ou travaux d'envergures, les sous-contractants ou consultants seront rencontrés.

Responsable : Responsable Iso 14001 et environnement et coordonnateur SST
Parties Intéressées : Sous-traitants, Fournisseurs
Ressource nécessaire : Directeur maintenance et projets, superviseur des opérations et tous les employés

2.6 Résultats d'audits

Communiquer les résultats des audits l'ensemble des employés par les différentes plates-formes de communication

Responsable : Responsable ISO14001 et environnement
Parties Intéressées : Tous les employés
Ressource nécessaire : Représentant de l'employeur

2.7 Gestion des Signalement

Les signalements sont faits par écrit. Ils sont remis au responsable du département concerné et sont traités sous forme d'action immédiate ou avec plan d'action élaborée à la suite de l'analyse de celle-ci.

RSI Environnement étant une petite entreprise, le niveau de communication ouverte, favorise cette façon de faire.

Responsable : Responsable des départements
Parties Intéressées : Direction et employés

2.8 Affichages

Certaines informations environnementales ou autres sont transmises aux employés sur différentes plateformes (télévision, Agendrix, courriel, babillard informatif, etc. Les communiqués peuvent être sous forme de notes de service, de résultats d'analyse, de communiqué de presse, de nomination et plus encore.

Responsable : Responsable des ressources humaines ou membre de la direction
Parties Intéressées : Tous les employés
Ressource nécessaire : Direction générale