

	Manuel de certification Certification de groupe / gestion de forêts Communication externe	H203 Page 1 de 2
--	--	--------------------------------

1. Buts

Sous communication externe, il faut faire la différence **entre information publique et réactions aux questions de tiers**.

L'information publique assure les membres certifiés que tous les groupes intéressés, resp. groupes de droit sont informés de la certification du groupe des PFB.

L'examen des suggestions, resp. des réclamations venant de groupes intéressés externes, doit garantir leur prise en compte, leur influence sur le travail quotidien ainsi qu'une réponse aux requérants. La communication externe établit un climat de confiance entre le groupe intéressé et les membres associés au système

2. Domaine d'application

Les relations publiques concernant la représentation du groupe de certification ne constitue qu'une partie des relations publiques générales des PFB dans le cadre de son organisation existante.

Les suggestions, les réclamations venues de l'extérieur (par courrier postal, téléphone, Fax, courrier électronique, etc) sont consignées par les PFB. Sont comprises dans cette liste également les courriers électroniques et les demandes effectuées par le site Internet www.bernerwald.ch. Les interventions sont consignées lorsqu'elles concernent le système de management, la représentation de groupe ou les membres et personnes associées.

Les suggestions ou réclamations adressées à un représentant administratif ou forestier de la RMU sont transmises au management de groupe.

3. Description

Les PFB informent le public au sujet de son domaine d'activités (relations publiques). Les relations publiques concernant la représentation du groupe pour le domaine de la certification en constitue une partie. Ce domaine d'activités est élaboré dans le cadre de la planification annuelle et n'est pas décrit plus en détails dans le système de management. Les informations touchant la certification sont mises à disposition des représentants des groupes intéressés sur le site Internet des PFB.

Les organisations et personnes externes s'adressent aux PFB dans leur fonction de représentation du groupe. Les suggestions et les réclamations sont consignées et traitées par le bureau. Ceci est particulièrement valable pour les groupes d'intérêts énumérés dans la liste [M203-01N](#). Celle-ci est **régulièrement actualisée** par le management du groupe, au moins une fois par année. Des corrections sont à envisager cas par cas (analogue aux communications internes de propositions d'amélioration ou de changement).

4. Annexes

[M203-01N](#) Parties prenantes

[M402V](#) Protocole DAC pour audit interne

5. Description de la procédure

Ablauf:	Inputs	Outputs	Organe compétent			
	Données	Justificatifs	D	E	M	I
Identification des interventions téléphoniques ou postales	Parties prenantes M203-01N	Protocole DAC pour audit interne	BBPF			
Identification des interventions téléphoniques ou postales auprès de la RMU et transmission au management du groupe	Parties prenantes M203-01N		RA RF			BBPF
Réponse et documentation des interventions téléphoniques, réponse adéquate			GM			
Examen des interventions et mise en œuvre de mesures adéquates le cas échéant	Protocole DAC pour audit interne M402V		GM	GE		
Résumé des interventions (tél. ou postales) et des mesures prises pour la commission de certification			GM	CC		CPFB

E = Exécution, D = Décision, C = Consultation, I = Information. Autres abréviations voir [H502](#)