

ISO 9001 : 2015

## CHAPITRE 7.4

# Communication

*Guide pratique pour la mise en place de votre démarche qualité*

---

Série : Démarche ISO 9001 — §7.4



## § 7.4 — Ce que vous allez apprendre

Objectifs de cette présentation



### Texte de la norme

---

Les 5 questions que le §7.4 exige de répondre pour toute communication SMQ



### Interne vs Externe

---

Distinguer et planifier les communications internes et externes du SMQ



### Plan de communication

---

Structurer un plan de communication qualité couvrant toutes les parties prenantes



### Lien avec §7.3

---

Comprendre la complémentarité entre communication (§7.4) et sensibilisation (§7.3)

## § 7.4 — Texte officiel de la norme

ISO 9001:2015 — Verbatim

Exigence normative

L'organisme doit déterminer les **communications internes et externes** pertinentes pour le SMQ, notamment :

- a) **sur quoi** portera la communication ;
- b) à **quel moment** communiquer ;
- c) **avec qui** communiquer ;
- d) **comment** communiquer ;
- e) **qui** communique.

**Portée** : Le §7.4 s'applique à l'ensemble des communications liées au SMQ — aussi bien vers les collaborateurs internes que vers les parties intéressées externes (clients, fournisseurs, autorités réglementaires, organismes de certification).

*Différence avec §7.3* : La sensibilisation (§7.3) vise à créer la prise de conscience. La communication (§7.4) organise les échanges d'information liés au SMQ — qui dit quoi, à qui, quand et comment.

Source : NF EN ISO 9001:2015 — AFNOR, octobre 2015

## § 7.4 — En clair : organiser les flux d'information du SMQ

Vulgarisation & compréhension pratique

 **Principe** : Le §7.4 n'impose pas de créer des communications supplémentaires — il exige que les communications liées au SMQ soient identifiées, planifiées et maîtrisées. Qui dit quoi, à qui, quand et comment.

### Communications internes

- Diffusion de la politique et des objectifs qualité aux équipes
- Résultats des indicateurs et du tableau de bord qualité
- Compte-rendus de revue de direction §9.3
- Résultats des audits internes §9.2
- Non-conformités et actions correctives §10.2
- Modifications du SMQ §6.3 — informer les personnes impactées
- Nouvelles exigences réglementaires ou clients

### Communications externes

- Réponses aux demandes clients sur la qualité des P&S
- Déclarations de conformité réglementaire
- Échanges avec l'organisme de certification
- Communication aux fournisseurs sur les exigences qualité
- Gestion des réclamations clients §8.2
- Enquêtes de satisfaction client §9.1.2
- Rapports aux autorités réglementaires si applicable

 **Point clé** : Le §7.4 est l'un des chapitres les plus courts de la norme — mais un plan de communication bien construit démontre la maturité du SMQ et simplifie tous les autres chapitres.

## § 7.4 — Les 5 questions à répondre pour chaque communication

Structure du plan de communication conforme ISO 9001

S	Question	Ce que cela signifie	Exemple concret (résultats qualité)
a	Sur quoi ?	Le sujet de la communication : résultats, décisions, exigences, alertes, modifications...	Résultats des indicateurs qualité du trimestre
b	Quand ?	La fréquence ou le déclencheur : mensuel, en cas d'écart, après une revue, lors d'une modification...	Trimestriel, après chaque revue de direction
c	Avec qui ?	Les destinataires : collaborateurs, pilotes de processus, direction, clients, fournisseurs, organisme de certification...	Tous les pilotes de processus + Direction
d	Comment ?	Le canal : réunion, email, affichage, intranet, rapport, note de service, revue...	Réunion qualité + tableau de bord affiché
e	Qui ?	L'émetteur responsable : RQ, direction, pilote de processus, service client...	Responsable Qualité (RQ)



Un plan de communication = un tableau listant toutes les communications SMQ avec les 5 colonnes (a – e). C'est le document le plus efficace pour répondre au §7.4 en audit.

## § 7.4 — Documents & informations documentées

Comment formaliser la communication qualité

⚠ Le §7.4 n'impose pas d'information documentée spécifique — mais un plan de communication formalisé est la preuve la plus directe de conformité et facilite grandement l'audit.

### 📄 Plan de communication qualité

FORTEMENT RECOMMANDÉ

- ✓ Tableau listant toutes les communications SMQ
- ✓ 5 colonnes : sujet / fréquence / destinataires / canal / responsable
- ✓ Communications internes ET externes distinctes
- ✓ Mis à jour lors des modifications du SMQ §6.3

💡 **Un seul document répond complètement au §7.4**

### ✉ Traces des communications réalisées

RECOMMANDÉ

- ✓ CR de réunions qualité avec liste des participants
- ✓ Emails ou notes d'information diffusés
- ✓ Affichages mis à jour avec date de révision
- ✓ Rapports transmis aux parties intéressées externes

💡 **Les traces prouvent que le plan est appliqué en pratique**

### 🔗 Lien avec d'autres chapitres

COHÉRENCE SMQ

- ✓ §7.3 — sensibilisation : les réunions de sensibilisation sont des communications §7.4
- ✓ §9.3 — revue de direction : output à diffuser → communication §7.4
- ✓ §9.2 — audits internes : résultats à communiquer aux pilotes concernés
- ✓ §10.2 — actions correctives : notification aux parties concernées

💡 **§7.4 est le "plan de distribution" de toutes les informations du SMQ**

### 🌐 Communication externe : points de vigilance

ATTENTION

- ✓ Exigences transmises aux fournisseurs : §8.4 impose que les exigences qualité soient communiquées
- ✓ Réponses aux réclamations clients tracées (§8.2)
- ✓ Communication avec l'organisme de certification : courriers, rapports, demandes de modification
- ✓ Déclarations réglementaires si secteur réglementé

💡 **La communication externe peut avoir des implications légales — la tracer est essentiel**

## § 7.4 — Ce que recherche un auditeur


Préparez-vous efficacement à votre audit de certification

### Questions types posées par l'auditeur

- « Comment organisez-vous la communication autour de votre SMQ ? »
- « Avez-vous un plan de communication qualité ? Pouvez-vous me le montrer ? »
- « Comment communiquez-vous les résultats de la revue de direction aux équipes ? »
- « Comment informez-vous vos fournisseurs de vos exigences qualité ? »
- « Comment gérez-vous les réclamations clients — qui informe qui et quand ? »
- « Lorsque le SMQ est modifié, comment en informez-vous les personnes concernées ? »
- « Qui est responsable de la communication avec l'organisme de certification ? »

### Preuves attendues

- **Plan de communication formalisé**  
Tableau couvrant les 5 questions (a → e) du §7.4
- **Traces des communications réalisées**  
CR réunions, emails, affichages datés
- **Exigences fournisseurs transmises**  
Preuves de communication vers les prestataires §8.4
- **Réclamations clients tracées**  
Historique des échanges clients §8.2
- **Diffusion des décisions de la revue §9.3**  
Preuve que les outputs de la revue sont communiqués

 Un plan de communication bien structuré répond en une seule page à l'ensemble du §7.4 — c'est l'un des documents les plus rentables à produire pour un audit.

## § 7.4 — Erreurs fréquentes & bonnes pratiques

Les pièges à éviter dans la communication qualité

### ✘ Erreurs fréquentes

#### Aucun plan de communication formalisé

Les communications existent en pratique mais ne sont pas identifiées ni planifiées. Impossible de prouver la conformité au §7.4 sans ce document.

#### Communication interne mais externe oubliée

Le plan couvre les réunions internes mais ne traite pas les communications avec les fournisseurs, les clients ou l'organisme de certification.

#### Revue de direction sans diffusion des résultats

La revue a lieu, les décisions sont prises — mais personne en dehors de la salle ne sait ce qui a été décidé. Le CR n'est jamais diffusé.

#### Confusion entre §7.3 et §7.4

Les deux chapitres sont confondus. La sensibilisation (§7.3) vise la prise de conscience. La communication (§7.4) organise les flux d'information.

### ✔ Bonnes pratiques recommandées

#### Un tableau = un plan de communication complet

5 colonnes, une ligne par type de communication, interne et externe. Ce document simple répond intégralement au §7.4 et se construit en 2 heures.

#### Diffuser systématiquement les CR de revue de direction

Chaque décision de la revue §9.3 est communiquée aux pilotes concernés. Une note ou un email suffit — l'essentiel est la traçabilité.

#### Centraliser les communications externes

Désigner un responsable unique pour chaque canal externe (RQ pour la certification, commercial pour les clients...). Évite les messages contradictoires.

#### Intégrer §7.4 dans les onboarding et les modifications §6.3

Toute arrivée ou modification SMQ déclenche automatiquement une communication selon le plan. Le plan est un réflexe, pas une liste figée.

📌 §7.4 est court dans la norme mais structurant pour le SMQ. Un bon plan de communication évite les silences et les doublons qui fragilisent le système.

## § 7.4 — Synthèse & plan d'action

Ce que vous devez mettre en place — étape par étape

1	<b>Identifier toutes les communications liées au SMQ (internes et externes)</b> Lister chaque flux d'information qualité existant ou nécessaire. Ne rien oublier : clients, fournisseurs, équipes, direction, certification.	Court terme 1 mois
2	<b>Construire le plan de communication : tableau à 5 colonnes (a → e)</b> Sujet / fréquence / destinataires / canal / responsable. Une ligne par type de communication. Document de référence §7.4.	Court terme 1-2 mois
3	<b>Valider le plan avec la direction et les pilotes de processus</b> S'assurer que le plan couvre bien tous les flux importants et que les responsables sont désignés et informés.	Court terme 2 mois
4	<b>Mettre en place les canaux et outils définis</b> Créer les réunions récurrentes, mettre en place les modèles de CR, configurer les listes de diffusion des rapports et tableaux de bord.	Moyen terme 2-3 mois
5	<b>Conserver les traces des communications réalisées</b> CR de réunions, emails importants, affichages datés. Les traces prouvent que le plan est appliqué — pas seulement formalisé.	Récurrent
6	<b>Réviser le plan à chaque modification du SMQ §6.3</b> Nouvelles communications à ajouter si les processus, les parties prenantes ou le périmètre évoluent.	Récurrent

# En résumé — §7.4

---



## Objectif

Identifier et planifier toutes les communications internes et externes liées au SMQ en répondant aux 5 questions : sur quoi, quand, avec qui, comment, qui.



## Outil clé

Le plan de communication : tableau à 5 colonnes couvrant l'ensemble des communications SMQ. Un seul document répond intégralement au §7.4.



## Liens clés

§7.3 (sensibilisation), §9.3 (revue de direction à diffuser), §9.2 (résultats audits à communiquer), §8.4 (exigences fournisseurs), §8.2 (réclamations clients).



## Attente auditeur

Un plan de communication formalisé et des traces des communications réalisées — CR réunions, emails diffusés, affichages datés.

► Prochain chapitre : §7.5 — Informations documentées

