



## Plan de Communication externe et interne

Ce document précise le Plan de communication *externe* et *interne* établi par la société Interholco (IHC) s'agissant de ses filiales Industrie Forestière de Ouesso (IFO) en République du Congo et Logistique Congo Cameroun (LCC) au Cameroun, d'après la stratégie de communication du Groupe.

IFO gère de manière responsable et durable une concession forestière de 1.16 millions d'hectares située en République du Congo.

Le PLAN DE COMMUNICATION règle les échanges de IFO (et LCC) avec toute partie prenante (PP), que ce soit interne ou externe<sup>1</sup> à la société IFO/LCC et/ou au Groupe.

### 1 Objectif et principes du plan de communication

Le plan de communication a pour objectif de mettre au centre des échanges avec toute PP la vision stratégique conçue par IHC en tant que Alliance. Pour rappel, une telle vision « *consiste à faire du 'BOIS DURABLE MADE IN AFRICA', non plus un simple produit issu de forêts mais bien, une forêt de solutions* ». <sup>2</sup>

Plus particulièrement, la communication chez IFO vise à montrer la façon dont la vision ci-dessus se traduit en engagement sur le terrain, dans une démarche de transparence et de respect du cadre réglementaire et des normes de gestion responsable et du respect de l'environnement, le social est la gouvernance (ESG),<sup>3</sup> y compris par le biais de :

- **La Politique de gestion forestière et d'approvisionnement responsable de IHC.**<sup>4</sup>  
Le groupe IHC dans son entièreté ainsi que sa chaîne de valeur (fournisseurs et négociants) sont tenus au respect de principes et critères qui s'étalent sur les niveaux **social**, **environnemental**, **économique** et **réglementaire**.
- **La Politique de Biodiversité de IHC.**<sup>5</sup>  
La politique de biodiversité<sup>6</sup> donne des objectifs mesurables afin de contribuer à la protection de la biodiversité dans toutes les activités de IHC.<sup>7</sup>

---

<sup>1</sup> Voir le « Plan d'engagement avec les parties prenantes » de IHC pour la définition de partie prenante interne et externe.

<sup>2</sup> Voir le Rapport de durabilité 2020 de Interholco, « Une culture d'Alliance pour sauvegarder les forêts d'Afrique », disponible en ligne : <https://bit.ly/IHC-ALLIANCE>

<sup>3</sup> Cet engagement a son bien-fondé dans les Valeurs IHC, dont la transparence et le respect. Les valeurs au cœur de l'entreprise sont disponibles sur son site internet : <https://interholco.com/fr/a-propos-de-nous/valeurs>

<sup>4</sup> La Politique forestière et d'approvisionnement responsable de l'entreprise est disponible sur son site internet : [20221019-IHC-forestryandprocurement-fr.pdf](https://interholco.com/fr/a-propos-de-nous/valeurs)

<sup>5</sup> La Politique de biodiversité de l'entreprise est disponible sur son site internet : [IHC-Biodiversity-Policy-and-Targets.pdf](https://interholco.com/fr/a-propos-de-nous/valeurs)

<sup>6</sup> Voir l'article paru le 2 août 2022 sur le site internet de l'initiative SPOTT : [Le secteur forestier appelé à adopter de meilleures politiques de lutte contre le déclin de la biodiversité](https://interholco.com/fr/a-propos-de-nous/valeurs)

<sup>7</sup> Les objectifs de biodiversité de l'entreprise sont disponibles sur son site internet : [IHC-Biodiversity-targets-table.pdf](https://interholco.com/fr/a-propos-de-nous/valeurs)

IFO rend compte de ses actions sur le terrain en matière de biodiversité, dont la recherche, la préservation, la formation et la sensibilisation, dans le cadre du Rapport de durabilité publié régulièrement par IHC depuis 2018.<sup>8</sup> Le rapport de durabilité est axé sur les principaux sujets, risques et processus liés à l'écosystème géré par IFO, dont un paysage **social**, **environnemental**, **économique** et **réglementaire**. Des descriptifs qualitatifs sont accompagnés d'indicateurs mesurables selon les lignes directrices GRI (conformité essentielle).

- **Le processus du Consentement libre et informé au préalable (CLIP).<sup>9</sup>**

En 2011, la République du Congo est devenue le premier pays d'Afrique à adopter une loi spécifique portant promotion et protection des droits des populations autochtones. IHC reconnaît et utilise le concept du CLIP (ou FPIC en anglais pour *Free, prior informed consent*) tel que défini par l'instance permanente des Nations Unies sur les questions autochtones,<sup>10</sup> tel que adopté par l'OIT<sup>11</sup> et tel que mis en œuvre par le FSC<sup>12</sup> et le PAFC/PEFC<sup>13</sup>

- **La gestion responsable de la forêt gérée par sa filiale IFO<sup>14</sup>**

Les principaux documents de gestion de l'UFA gérée par IFO/IHC, sont mis à disposition de / et consultables par toutes les parties prenantes, sur le site internet de Interholco. Ces documents portent sur la gestion à long terme, le Plan d'aménagement de l'UFA Ngombé, sur la gestion à moyen terme, les Plans de Gestion des Unités Forestières de Production, le Plan de gestion des Hautes Valeurs de Conservation et des Aires forestières écologiquement importantes et les différents rapports annuels d'activités (comme les rapports de Monitoring). Certains documents sont disponibles sur demande, pour les parties prenantes concernées<sup>15</sup>, auprès du point contact indiqué sur le site de Interholco. Ces documents disponibles sur demande concernent entre autres :

- Du Plan d'aménagement et des plans de gestion, à l'exception des informations confidentielles ;

---

<sup>8</sup> Les Rapports de durabilité déjà parus (2018, 2020 et 2022) sont disponibles sur le site internet d'IHC : <https://interholco.com/fr/durabilite/nos-paysages>

<sup>9</sup> Le CLIP a été élaboré par la communauté internationale avec pour objectif de protéger l'intégrité culturelle, les moyens de subsistance et les droits, y compris les droits coutumiers et traditionnels des peuples autochtones et des communautés locales et, surtout, le droit des peuples autochtones à l'autodétermination.

<sup>10</sup> Voir la Note d'information publiée par le Département de l'information de l'ONU, mai 2013 : [https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/2013/Media/Fact%20Sheet\\_Africa\\_%20UNPFII-FR-12.pdf](https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/2013/Media/Fact%20Sheet_Africa_%20UNPFII-FR-12.pdf)

<sup>11</sup> Convention (n° 169) de l'OIT relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989 ; [http://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C169](http://www.ilo.org/dyn/normlex/fr/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C169)

<sup>12</sup> FSC-GUI-30-003 V2-0, FSC® guidelines for the implementation of the right to free, prior and informed consent (FPIC), 2021, <https://connect.fsc.org/document-centre/documents/resource/332>.

<sup>13</sup> PAFC/NORM-001-2019-1 Gestion durable des forêts – Exigences, Avril 2022, approuvée par PEFC (Critères 8.1.4 et 8.2.5 ; annexe 2, p.38 et 3. Termes et définitions, p.9).

<sup>14</sup> Le CLIP a été élaboré par la communauté internationale avec pour objectif de protéger l'intégrité culturelle, les moyens de subsistance et les droits, y compris les droits coutumiers et traditionnels des peuples autochtones et des communautés locales et, surtout, le droit des peuples autochtones à l'autodétermination.

<sup>15</sup> Toute personne, groupe de personne ou entité qui est soumise ou susceptible d'être soumise aux effets des activités d'une Unité de Gestion. Il peut s'agir, mais pas uniquement (par exemple dans le cas de propriétaires fonciers en aval), de personnes, de groupes de personnes ou d'entités situées dans le voisinage de l'Unité de Gestion. Quelques exemples de parties prenantes concernées sont : Communautés Locales ; Populations Autochtones ; Travailleurs ; Habitants des forêts ; Voisins ; Propriétaires fonciers et naval ; Transformateurs locaux ; Entreprises locales ; Détenteurs de droits fonciers et de droits d'usage, dont propriétaires fonciers ; Organisations autorisées ou connues pour agir au nom des parties prenantes concernées, par exemple les ONG sociales et environnementales, les organisations syndicales. (Source : FSC-STD-01-001 V5-0).

- De l'Analyse des Risques Environnementales et Sociales (ARES) des produits pesticides utilisés par IFO. Cette analyse des risques des pesticides de IFO a déjà été partagée avec le Groupe 'Elaboration des Normes FSC de la République du Congo et avec des parties prenantes concernées, notamment les délégués des travailleurs, les délégués syndicaux et les employés affectés- de IFO.
- Des procédures spécifiques et des annexes des politiques environnementales et sociales.

Au niveau du pays en République du Congo, les documents de gestion et d'autres documents de Gestion forestières, sont partagés et validés le cas échéant par les autorités des ministères de l'économie forestière, de l'environnement, du travail et d'autres autorités concernées.

## 2 Opérationnalisation du plan de communication

Comme le Rapport de durabilité 2020 de IHC 'Une culture d'Alliance pour sauvegarder les forêts d'Afrique' le rappelle : « *IHC communique avec tous les acteurs concernés par son mode opératoire, y compris les plus critiques. Cette démarche permet de mettre le doigt sur les facteurs à ne pas négliger, les actions à améliorer et les aspects insuffisamment approfondis. En prenant conscience des attentes et des préoccupations d'autres acteurs ("stakeholder values" en anglais), IHC mène un vrai travail de réflexion et vérifie l'efficacité de ses procédures internes, en établissant des priorités au niveau de sa stratégie afin de répondre aux questions les plus urgentes.* »<sup>16</sup>

### 2.1 Moyens de communication

L'innovation technologique fait évoluer les supports et les canaux de la communication, en complément des panneaux d'affichage, qui continuent de relayer les informations sur le site industriel ainsi qu'auprès des villages.

En interne, les employés sont demandeurs et souhaitent désormais être acteurs pour une communication ouverte et d'un autre côté, certains employés sont joignables encore plus rapidement quel que soit leur lieu d'implantation.

IFO a formé les employés dont les fonctions l'exigent (y compris, le personnel médical et les secouristes ; l'équipe sociale qui travaille avec les communautés riveraines ; puis les employés impliqués dans les opérations en forêt, les ventes, l'approvisionnement, la logistique) à l'utilisation d'une série d'outils mieux adaptés à répondre à des critères de sécurité et d'efficacité sur le terrain, quel que soit leur lieu d'implantation.

La pandémie du Covid-19 a modifié dans nombre d'entreprises la culture du présentiel ; pourtant, le télétravail ne s'est pas très développé chez IFO étant donnée la nature des opérations. L'introduction de logiciels à la pointe au sein du Groupe facilite le partage des informations (fichiers, courriels, bases de données, contacts ; que ce soit par mail, appel, messagerie ou visioconférences) avec pour but une sécurité et une performance accrues.

La stratégie de communication peut être revue au fur et à mesure afin de définir le bon outil pour améliorer en continu la communication en interne (les échanges entre la Direction, le service RH et les salariés) et le plan de communication interne (PCI) a pour but que la Direction et les salariés communiquent sur des valeurs et des objectifs communs.

<sup>16</sup>Voir le Rapport de durabilité 2020, p. 18 et 19: [fr-INTERHOLCO-Rapport-de-durabilite2020.pdf](https://www.ifo.com/fr-INTERHOLCO-Rapport-de-durabilite2020.pdf)

## 2.2 Mise en œuvre du Plan de communication

Le tableau ci-dessous montre la mise en œuvre du plan de communication avec les parties prenantes internes et externes.

Sujet	Communication Interne	Communication Externe
<b>Objectifs de la communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partager l'information</li> <li>Solliciter les idées des salariés</li> <li>Ecouter les doléances des salariés et apporter des réponses</li> <li>Valoriser les réussites</li> <li>Communiquer sur les échecs/difficultés</li> <li>Sensibiliser les employés à des politiques, procédures, mesures</li> <li>Fédérer les employés autour d'un projet</li> <li>Accompagner un changement important</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliser et partager des savoirs, des connaissances spécialisées, des technologies et des ressources financières</li> <li>Valoriser les réussites</li> <li>Communiquer sur les échecs/difficultés</li> <li>Impliquer les parties prenantes (PP) de façon participative (<i>CLIP, etc.</i>)</li> <li>Vérifier la mise en œuvre de ses processus sur le terrain</li> <li>Accompagner un changement important</li> </ul>
<b>Les Valeurs de IHC, le Code de Conduite et le mécanisme de lancement d'alertes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les <b>Valeurs</b> du Groupe sont issues d'un processus d'échange sur le terrain ayant impliqué les employés de IFO. Le résultat est l'<b>Arbre des Valeurs</b> retenues par IFO comme étant particulièrement pertinents dans le cadre de leur travail (affiché sur le site de IHC).</li> <li>Le <b>Code de Conduite</b> du Groupe est connu et a été officiellement communiqué au personnel IFO lors de formations et de sensibilisations sur le terrain.</li> <li>Le <b>mécanisme de lancement d'alertes</b> est connu par les employés, qui peuvent déposer une plainte à chaque moment dans leur propre langue, par écrit ou à l'oral et même de façon confidentielle, comme l'explique la page Gouvernance du site internetIHC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les <b>Valeurs</b> du Groupe sont : <i>disponibles</i> sur le site internet IHC ; <i>inclues</i> dans les Rapports de durabilité et <i>communiquées</i> aux PP via les supports/canaux de communication précisés ci-dessous. L'<b>Arbre des Valeurs</b> est affiché dans la Politique de gestion forestière et d'approvisionnement responsable.</li> <li>Le <b>Code de Conduite</b> du Groupe est disponible sur le site internet IHC.</li> <li>Le <b>mécanisme de lancement d'alertes</b> est connu par les PP, qui l'utilisent de façon régulière. Les plaintes, leur suivi et résolution sont inclus dans le Rapport Annuel de Monitoring FSC de IFO, disponible sur le site internet IHC.</li> <li>Le <b>Site internet IHC</b> permet de mettre en avant de façon centralisée les principales informations sur l'histoire des sociétés intégrant le Groupe, son mode de gouvernance, ses valeurs, ses différentes initiatives, ses engagements, ses politiques...</li> <li>La <b>communication avec les parties prenantes externes est permanente</b>.</li> <li>Les moyens humains et d'autres ressources ont été renforcés pour améliorer de manière sensible la communication avec les PP externes.</li> </ul>
<b>Situation actuelle</b>	<p><b>Communication descendante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Direction Générale (DG) a une connaissance directe de l'état des lieux et communique régulièrement par tous moyens avec les responsables au sein de IFO et du Groupe.</li> <li>La DG assure l'implication et la transmission des informations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les valeurs de l'entreprise sont connues et ont été officiellement communiquées à l'ensemble des PP externes via le site internet et des Communiqués rédigés et diffusés par la Direction Générale lorsqu'elle s'est engagée dans une démarche de</li> </ul>

Sujet	Communication Interne	Communication Externe
	<p>(réunions, mail, rapports d'activités, intranet, affichage, etc.) afin de permettre aux employés de s'adapter aux changements et évolutions de IFO et du Groupe IHC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les Délégués du personnel sont régulièrement informés via des réunions et des communiqués de la DG.</li> </ul> <p><b>Communication ascendante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les salariés, souvent via les délégués du personnel et syndicaux, remontent l'information vers leur hiérarchie directe et/ou vers la DG, de manière spontanée (oralement ou mail) ou plus organisée par des doléances et réunions des délégués du personnel et les délégués syndicaux avec la DG.</li> </ul> <p><b>Communication transversale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La DG facilite les échanges informels entre employés en assurant l'accès et l'utilisation des locaux, des logiciels et des services de IFO à tous, selon leur fonction, sur un pied d'égalité.</li> </ul>	<p>certification FSC (depuis 2009) et PAFC (en 2023).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La communication avec les PP externes est permanente et formalisé par les procédures de FSC, de PAFC, les exigences de GRI (voir les <i>Rapports de durabilité</i>) et d'autres normes et exigences que IHC met en œuvre (voir le <i>Plan d'engagement avec les parties prenantes</i>).</li> <li>Le site internet de IHC permet de mettre en avant les principales informations de IHC : son mode de gouvernance, sa mission, ses différentes activités, ses engagements, ses partenaires...</li> <li>Les litiges avec les PP sont référencés, répertoriés et font l'objet d'un suivi jusqu'à la résolution du litige. Les litiges sont communiqués dans le rapport de monitoring FSC.</li> </ul>
<p><b>Étapes de la communication sur les normes de certification FSC™ et PAFC/PEFC et d'autres exigences</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Contexte</li> <li>Cibles de la communication</li> <li>Objectifs de la communication</li> <li>Messages à envoyer</li> <li>Plan d'actions : choix des moyens de communication et planning</li> <li>Retour et adaptation : suivre le résultat des actions menées</li> <li>Evaluation et <i>debriefing</i></li> </ol>	
<p><b>1. Contexte des activités de IFO et des projets</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles sont les parties prenantes ?</li> <li>De quel type de communication s'agit-il ?</li> <li>Quel est le budget pouvant être consacré à cette communication ?</li> <li>Quel est le temps disponible ?</li> <li>Quels sont les moyens humains nécessaires ?</li> <li>Faut-il déterminer d'autres types de ressources ?</li> </ul> <p>Quelles sont les contraintes éventuelles (limitations/délais ('dead-line')..) ?</p>	
<p><b>2. Parties prenantes</b></p>	<p><b>À l'échelle locale / IFO-LCC :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Direction : Directeur Général, Directeurs de services</li> <li>Chefs de services</li> <li>Chefs d'équipes</li> <li>Délégués du personnel / syndicaux</li> <li>Employés</li> </ul>	<p><b>À l'échelle locale / IFO-LCC :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ministère de tutelle et services rattachés locaux (Ministre, Direction Générale, Directions Départementale de l'Economie Forestière (DDET) ;; Environnement ; Travail...)</li> <li>Autres services de l'Etat non forestiers (Ministères/ Directions Générales / Direction départemental (Environnement, Travail, ...), Préfet, Sous-préfets/ Maires)</li> <li>Communautés riveraines</li> </ul>

Sujet	Communication Interne	Communication Externe
	<p><b>À l'échelle internationale / IHC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direction (CEO, CFO et Vice-Président Ventes IHC)</li> <li>• Employés de la logistique (LCC), de la vente (IHC Belgium, IHC Bahrain) et du Siège (IHC Suisse)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Syndicats</li> <li>• Auditeurs / Clients / Fournisseurs / Sous-traitants / Chercheurs</li> <li>• ONG locales</li> </ul> <p><b>A l'échelle internationale<sup>17</sup> :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bailleurs de fonds</li> <li>• Clients, Prescripteurs, Partenaires</li> <li>• Organismes internationaux</li> <li>• Chercheurs scientifiques</li> <li>• ONG internationales</li> </ul> <p>Presse locale et internationale</p>
<b>3. Objectifs</b>	<p><b>Communication descendante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire connaître les valeurs au cœur de l'entreprise</li> <li>• Fédérer les employés autour d'une vision</li> <li>• Faire connaître les règlements et les droits</li> <li>• Conforter chacun dans son rôle</li> <li>• Rassurer sur la pérennité de l'entreprise</li> <li>• Montrer l'exemple</li> </ul> <p><b>Communication ascendante :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être à l'écoute de suggestions d'amélioration</li> <li>• Percevoir le climat social</li> <li>• Transmettre ses compétences</li> <li>• Sortir de son bureau</li> </ul> <p><b>Communication transversale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des conditions favorables et inciter au partage d'expériences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire connaître l'entreprise et son mode de gestion</li> <li>• Exposer les valeurs de l'entreprise</li> <li>• Témoigner de son engagement</li> <li>• Faire preuve de crédibilité</li> <li>• Promouvoir la durabilité naturelle, technique, sociale, environnementale et réglementaire de ses produits bois 'Made in Africa'</li> <li>• Améliorer les relations avec les PP, y compris avec celles dont les objectifs peuvent être divergents</li> <li>• Faire valoir la nécessité d'un vrai partenariat</li> <li>• Résoudre des litiges avec des PP</li> </ul>
<b>4. Messages</b>	<p>La communication se veut efficace. Qu'elle soit interne ou externe, elle vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximiser l'impact favorable des messages, ce qui nécessite de les adapter à la cible.</li> <li>• Adopter des messages clairs, factuels et crédibles. En matière de communication écrite, le message doit être d'autant plus facile à comprendre en 1<sup>ère</sup> lecture qu'aucune explication immédiate ne devrait être apportée.</li> <li>• S'assurer que tout terme technique est parfaitement compris par la PP concernée, a fortiori si elle n'est pas directement rattachée à la filière-bois.</li> </ul>	

<sup>17</sup>La **communication externe à l'échelle internationale** est assurée par le département de Communication et Marketing IHC. Cela vise à assurer une cohérence (contenus et charte graphique) dans le Groupe. L'approche est *centralisée* : le département est responsable de la création et de la gestion du site internet de la marque (IHC), des pages de la marque sur les réseaux sociaux, des contenus et de leur partage (actualités, événements, nouveaux produits, etc.) ; ainsi que de la préparation de publications phares (brochures, Rapport de durabilité, données, etc.). En même temps, l'approche est *distribuée* : le département central conçoit des initiatives, des campagnes modèles, des publications phares et des ressources mises à disposition des équipes locales. Ces dernières adaptent les différents éléments en fonction des spécificités de la réalité du terrain. A son tour, le département principal tire parti des ressources centrales en les combinant avec les connaissances et l'expertise des équipes locales.



Sujet	Communication Interne	Communication Externe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer que toute PP à laquelle le message est relayé ait compris. Selon l'interlocuteur, le message pourra être véhiculé en langues locales.</li> <li>• Lors des communications écrites, il faut porter une attention particulière au ton employé : un message écrit peut être mal perçu sans que l'intention de l'auteur soit négative, faute d'intonation orale.</li> </ul>	
<b>5.a Plan d'actions</b>	<p>Toutes les étapes précédentes (thème/cible/objectifs/messages...), puis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'émetteur du message / le porte-parole / l'interprète</li> <li>• Les moyens de communication, notamment support et canal de communication à privilégier</li> <li>• Un planning de communication (basé en préférence sur un retroplanning préalable)</li> </ul>	
<b>5.b Moyens / Supports</b> (à l'oral ou par écrit ; en fonction de la cible)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphone et autres méthodes de communication (SMS/Teams/Zoom...)</li> <li>• Mails / Courriers / Bulletins</li> <li>• Plateforme de collaboration partagée (Sharepoint)</li> <li>• Intranet (Teams)</li> <li>• Panneaux d'affichage</li> <li>• Fêtes officielles (Fête de la femme, Pâques, 1er Mai, Noël, etc.)</li> <li>• Témoignages (webinaires IFO-IHC axés sur les mesures pour contrer la COVID-19 et la protection de la faune)</li> <li>• Réunions</li> <li>• Formations (politiques, procédures, droits humains, etc.) et sensibilisations (sécurité, gestion des déchets, SIDA, COVID-19, etc.)</li> <li>• Publications phare (Rapport de durabilité IHC, Rapport de Monitoring FSC, etc.)</li> <li>• Entretiens individuels</li> <li>• Mécanisme de lancement d'alerte</li> <li>• Notes de services</li> <li>• Notes techniques</li> <li>• Communiqués et Notes de la DG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Site internet IHC ; réseaux sociaux IHC</li> <li>• Mails / Courriers</li> <li>• Téléphone et autres méthodes de communication (SMS/Teams/Zoom...)</li> <li>• Formations relatives aux politiques et procédures</li> <li>• Réunions avec les CLPA et cartographie participative</li> <li>• Avis de poste</li> <li>• Publications de tiers (<i>Annuaire Congo, Revue UniCongo, etc.</i>)</li> <li>• Rapportage de tiers (<i>rapport ITIE, Open Timber Portal, SPOTT, etc.</i>)</li> <li>• Audit de terrain (cible : IFO / <i>légalité, gestion de la forêt, protection de services écosystémiques</i>)</li> <li>• Audit de terrain (cible : <i>fournisseurs</i>)</li> <li>• Salons / forums</li> <li>• Interview de presse</li> <li>• Visites de terrain (<i>scientifiques, clients, représentants du gouvernement, etc.</i>)</li> <li>• Mécanisme de lancement d'alerte</li> </ul>
<b>6.Retour &amp; adaptation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les résultats de l'action de communication menée doivent être déterminés, enfin d'un projet, mais pas seulement.</li> <li>• Des réunions périodiques peuvent être nécessaires pour acter de l'avancement de telle ou telle action de communication.</li> <li>• Au fil du temps, des modifications peuvent être apportées au plan d'action (délai/budget/processus/interlocuteur...).</li> <li>• Une information formelle doit conclure toute action pour présenter les résultats obtenus.</li> <li>• Le service RH est en charge de transmettre les résultats au personnel ciblé, de manière factuelle dans un premier temps.</li> </ul>	
<b>7.Evaluation &amp; Debriefing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'objectif de l'action est-il atteint ?</li> <li>• Si oui, le plan d'action a-t-il été respecté ?</li> <li>• Si non, où et pourquoi le plan a échoué ?</li> <li>• Organiser un debriefing avec les principaux acteurs pour recueillir leurs sentiments et vérifier que leurs attentes ont été remplies.</li> <li>• Communiquer officiellement sur la clôture de l'action de communication.</li> </ul>	

## Approbation et contrôle documentaire

Nom du document	IFO_Plan-de-communication_20230905_AC-TVL.docx
Version	V. 2, 21/11/2023 (V. 1., 25/09/2023)
Auteur(s)	Tullia Baldassarri, Head of Marketing (IHC) Tom Van Loon, Head of Sustainability (IHC) Antoine Couturier, Directeur Environnement, Social et Certification IFO
Approbateur(s)	Patrick Geffroy, Directeur Général de IFO

### **Changement significatifs des versions précédentes :**

21/11/2023	Ajout d'un paragraphe sur la disponibilité des documents de IFO pour les parties prenantes externes.
------------	--