NORME INTERNATIONALE

ISO 10001

Deuxième édition
2018-07

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations

Numéro de référence
ISO 10001:2018(F)

© ISO 2018



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **v**

Introduction ..... **vi**

1 Domaine d'application **1**

2 Références normatives **1**

3 Termes et définitions **1**

4 Principes directeurs **3**
4.1 Généralités 3
4.2 Engagement 3
4.3 Capacité 3
4.4 Transparence 4
4.5 Accessibilité 4
4.6 Réactivité 4
4.7 Intégrité des informations 4
4.8 Obligations 4
4.9 Amélioration 4
4.10 Confidentialité 4
4.11 Approche orientée client 4
4.12 Compétence 4
4.13 Ponctualité 4

5 Cadre du code **5**
5.1 Contexte de l'organisme 5
5.2 Établissement 5
5.3 Intégration 5

6 Planification, conception et développement **6**
6.1 Déterminer les objectifs du code 6
6.2 Rassembler et évaluer les informations 6
6.3 Obtenir et évaluer les données d'entrée des parties intéressées pertinentes 6
6.4 Élaborer le code 6
6.5 Définir des indicateurs de performance 7
6.6 Élaborer les procédures du code 7
6.7 Élaborer un plan de communication interne et externe 7
6.8 Déterminer les ressources nécessaires 7

7 Mise en œuvre **8**

8 Entretien et amélioration **8**
8.1 Recueil des informations 8
8.2 Évaluation des performances du code 8
8.3 Évaluation de la satisfaction par rapport au code 9
8.4 Revue du code et de son cadre 9
8.5 Amélioration continue 9

Annexe A (informative) **Exemples simplifiés de composants de codes pour différents organismes** **11**

Annexe B (informative) **Relations entre le présent document, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004** **12**

Annexe C (informative) **Lignes directrices pour les petites entreprises** **14**

Annexe D (informative) **Lignes directrices relatives à l'accessibilité** **15**

Annexe E (informative) **Lignes directrices relatives à l'obtention de données d'entrée des parties intéressées** **16**

Annexe F (informative) **Cadre du code** **17**

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe G (informative) **Lignes directrices relatives à l'adoption d'un code fourni par un autre organisme** **19**
Annexe H (informative) **Lignes directrices relatives à la préparation du code** **20**
Annexe I (informative) **Lignes directrices relatives à l'élaboration des plans de communication** **21**
Bibliographie **23**

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 10001:2007), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

— alignement avec l'ISO 9000:2015;

— alignement avec l'ISO 9001:2015;

— amélioration de l'alignement avec l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Introduction

0.1 Généralités

Conserver un niveau élevé de satisfaction du client est l'un des principaux défis que de nombreux organismes ont à relever. L'une des manières d'atteindre cet objectif, consiste à mettre en place et à appliquer un code de conduite relatif à la satisfaction du client. Un code de conduite relatif à la satisfaction du client consiste en promesses et en dispositions associées qui traitent des aspects tels que la livraison des produits et la prestation de services, le retour des produits, le traitement des informations personnelles du client, la publicité et les dispositions concernant les attributs particuliers d'un produit ou service ou de ses performances (pour voir des exemples, consulter l'Annexe A). Un code de conduite relatif à la satisfaction du client peut faire partie d'une approche efficace du traitement des réclamations. Cela implique:

a) la prévention des réclamations, en utilisant un code de conduite relatif à la satisfaction du client;

b) le traitement des réclamations en interne, par exemple lorsqu'une insatisfaction est exprimée;

c) la résolution des conflits par un tiers, dans des situations où les réclamations ne peuvent pas être traitées de manière satisfaisante en interne.

Le présent document fournit des lignes directrices qui permettent à un organisme de s'assurer que toutes les dispositions du code relatif à la satisfaction du client répondent aux besoins et aux attentes du client, et que le code relatif à la satisfaction du client est exact et sincère. Son utilisation peut:

— contribuer à rendre les pratiques commerciales plus équitables et à accroître la confiance du client dans l'organisme;

— permettre à un client de mieux comprendre ce qu'il peut attendre de l'organisme, en termes de produits et services et de relations avec le client, en réduisant ainsi le risque d'incompréhensions et de réclamations;

— réduire potentiellement le besoin de nouvelles réglementations concernant la conduite de l'organisme à l'égard de ses clients.

Le présent document porte sur la satisfaction des personnes ou des organismes qui sont susceptibles de recevoir ou qui reçoivent un produit ou un service d'un organisme public ou privé.

0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004

Le présent document est compatible avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004 et soutient les objectifs de ces deux normes, grâce à une application efficace et efficiente du processus de développement et de mise en œuvre d'un code de conduite relatif à la satisfaction du client. Le présent document peut également être utilisé indépendamment de l'ISO 9001 et de l'ISO 9004.

L'ISO 9001 spécifie les exigences d'un système de management de la qualité. Un code de conduite relatif à la satisfaction du client mis en œuvre conformément au présent document (ISO 10001) peut être utilisé comme un élément d'un système de management de la qualité.

L'ISO 9004 fournit des lignes directrices permettant à un organisme d'obtenir des performances durables. L'utilisation du présent document (ISO 10001) peut permettre d'améliorer davantage les performances en ce qui concerne les codes de conduite et d'augmenter la satisfaction des clients et des autres parties intéressées pertinentes pour contribuer à l'obtention de performances durables. Cela peut également contribuer à l'amélioration continue de la qualité des produits, des services et des processus, grâce au retour d'information des clients comme des autres parties intéressées pertinentes.

NOTE Hormis les clients, les autres parties intéressées pertinentes peuvent inclure les fournisseurs, les associations d'industriels et leurs membres, les associations de consommateurs, les agences gouvernementales correspondantes, le personnel, les propriétaires et toute autre partie concernée par un code de conduite relatif à la satisfaction du client.

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

0.3 Relation avec l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004

Le présent document est compatible avec l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004. Ces quatre documents peuvent être utilisés indépendamment ou conjointement. Lorsqu'ils sont utilisés conjointement, le présent document, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004 peuvent faire partie d'un cadre intégré plus large visant à augmenter la satisfaction du client par le biais de codes de conduite, du traitement des réclamations, de la résolution des conflits ainsi que de la surveillance et de la mesure de la satisfaction du client (voir Annexe B).

L'ISO 10002 contient des lignes directrices relatives au traitement interne des réclamations liées aux produits et services. En tenant les promesses formulées dans un code de conduite relatif à la satisfaction du client, les organismes réduisent les problèmes liés au risque de confusion en termes d'attentes du client par rapport à l'organisme et à ses produits et services.

L'ISO 10003 contient des lignes directrices relatives à la résolution des conflits concernant les réclamations liées aux produits et services, qui ne peuvent pas être résolus de manière satisfaisante en interne. Lorsque des conflits apparaissent, l'existence d'un code de conduite relatif à la satisfaction du client peut aider les parties à mieux comprendre les attentes du client ainsi que les efforts de l'organisme pour répondre à ces attentes.

L'ISO 10004 contient des lignes directrices relatives à l'établissement de processus efficaces pour la surveillance et la mesure de la satisfaction du client. Elle est axée sur les clients externes à l'organisme. Les lignes directrices fournies dans l'ISO 10004 peuvent soutenir l'établissement et la mise en œuvre de codes de conduite relatifs à la satisfaction du client. Par exemple, les processus décrits dans l'ISO 10004 peuvent aider l'organisme à surveiller et mesurer la satisfaction du client en ce qui concerne les codes (voir 8.3). De même, les codes de conduite relatifs à la satisfaction du client peuvent aider l'organisme à définir et mettre en œuvre des processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client. Par exemple, un organisme peut établir un code de conduite en ce qui concerne la confidentialité des informations relatives au client lors de la surveillance et de la mesure de la satisfaction du client (voir l'ISO 10004:2018, 7.3.4).

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des lignes directrices pour la planification, la conception, le développement, l'entretien et l'amélioration des codes de conduite relatifs à la satisfaction du client.

Le présent document est applicable aux codes liés aux produits et services et contenant des promesses faites aux clients par un organisme au sujet de son comportement. De telles promesses et dispositions associées ont pour objectif d'accroître la satisfaction du client. L'Annexe A donne des exemples simplifiés de composants de codes pour différents organismes.

NOTE Tout au long du présent document, les termes «produit» et «service» se rapportent aux éléments de sortie d'un organisme qui sont destinés à un client ou demandés par celui-ci.

Le présent document est destiné à être utilisé par tout organisme, quels que soient son type, sa taille ou les produits et services qu'il fournit, y compris les organismes qui créent des codes de conduite relatifs à la satisfaction du client utilisables par d'autres organismes. L'Annexe C fournit des lignes directrices particulièrement destinées aux petites entreprises.

Le présent document porte sur les codes de conduite relatifs à la satisfaction du client qui concernent chacun des clients achetant ou utilisant des objets, des biens ou des services à des fins personnelles ou domestiques, même s'il est applicable à tous les codes de conduite relatifs à la satisfaction du client.

Le présent document ne spécifie pas le contenu même des codes de conduite relatifs à la satisfaction du client. Elle ne régit pas non plus les autres types de codes de conduite, tels que ceux liés à l'interaction entre un organisme et son personnel ou bien entre un organisme et ses fournisseurs.

La présente Norme internationale n'est pas destinée à la certification ou à des fins contractuelles, pas plus qu'elle n'est destinée à modifier aucun droit ou obligation prévu par les exigences légales ou réglementaires applicables.

2 Références normatives

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2015, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et les définitions de l'ISO 9000, ainsi que les suivants, s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse https://www.iso.org/obp

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse http://www.electropedia.org/

© ISO 2018 – Tous droits réservés

3.1
code de conduite relatif à la satisfaction du client
code
promesses faites aux *clients* (3.4) par un *organisme* (3.9) concernant son comportement, destinées à accroître la *satisfaction du client* (3.5) et dispositions qui leur sont associées

Note 1 à l'article: Les dispositions associées peuvent comprendre les objectifs, les conditions, les restrictions, les informations sur le contact, ainsi que les procédures de traitement des réclamations.

Note 2 à l'article: Ci-après, dans le présent document, le terme «code» est utilisé en lieu et place de «code de conduite relatif à la satisfaction du client».

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.5, modifiée — Le terme «code» a été ajouté comme terme admis et la Note 2 à l'article a été remplacée.]

3.2
réclamant
plaignant
personne, *organisme* (3.9) ou leur représentant qui formule une *réclamation* (3.3)

3.3
réclamation
<satisfaction du client> toute expression de mécontentement adressée à un *organisme* (3.9), concernant son produit ou service, ou le processus de traitement des réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

Note 1 à l'article: Les réclamations peuvent être faites en rapport avec d'autres processus dans lesquels l'organisme interagit avec le *client* (3.4).

Note 2 à l'article: Les réclamations peuvent être transmises directement ou indirectement à l'organisme.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.3, modifiée — Les Notes 1 et 2 à l'article ont été ajoutées.]

3.4
client
personne ou *organisme* (3.9) qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme

EXEMPLE Consommateur, utilisateur final, détaillant, destinataire d'un produit ou service issu d'un processus interne, bénéficiaire et acheteur.

Note 1 à l'article: Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.4]

3.5
satisfaction du client
perception du *client* (3.4) sur le niveau de satisfaction de ses attentes

Note 1 à l'article: Il se peut que les attentes du client ne soient pas connues de l'*organisme* (3.9), voire du client en question, jusqu'à ce que le produit ou le service soit fourni. Pour atteindre un niveau élevé de satisfaction du client, il peut être nécessaire de satisfaire une attente d'un client, même si celle-ci n'est pas formulée, ni généralement implicite ou obligatoire.

Note 2 à l'article: Les *réclamations* (3.3) sont un indicateur habituel d'un faible niveau de satisfaction du client, mais leur absence n'implique pas nécessairement un niveau élevé de satisfaction du client.

Note 3 à l'article: Même lorsque les exigences du client ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.2]

© ISO 2018 – Tous droits réservés

3.6
service à la clientèle
interaction de l'*organisme* (3.9) avec le *client* (3.4) tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.7
retour d'information
<satisfaction du client> avis, commentaires et expressions de l'intérêt porté à un produit, un service ou au processus de traitement des réclamations

Note 1 à l'article: Le retour d'information peut être en rapport avec d'autres processus dans lesquels l'*organisme* (3.9) interagit avec le *client* (3.4).

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.1, modifiée — La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.8
partie intéressée
partie prenante
personne ou *organisme* (3.9) qui peut soit influer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

EXEMPLE *Clients* (3.4), propriétaires, personnel d'un organisme, prestataires, établissements financiers, autorités réglementaires, syndicats, partenaires ou société qui peut inclure des concurrents ou des groupes de pression d'opposition.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifiée — La Note 1 à l'article a été supprimée.]

3.9
organisme
personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les associations, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifiée — La Note 2 à l'article a été supprimée.]

4 Principes directeurs

4.1 Généralités

Une planification, une conception, un développement, une mise en œuvre, un entretien et une amélioration efficaces et efficients d'un code reposent sur l'adhésion aux principes directeurs orientés clients et définis de 4.2 à 4.13.

4.2 Engagement

Il convient que l'organisme soit activement engagé dans l'adoption, l'intégration et la dissémination d'un code et dans l'accomplissement de ses promesses.

4.3 Capacité

Il convient de rendre disponible les ressources nécessaires à la planification, à la conception, au développement, à la mise en œuvre, à l'entretien et à l'amélioration du code et de les gérer de manière efficace et efficiente.

© ISO 2018 – Tous droits réservés