NORME INTERNATIONALE

ISO 10002

Troisième édition
2018-07

Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations

Numéro de référence
ISO 10002:2018(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 **2**

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 Objectivité 4
4.8 Frais 4
4.9 Intégrité des informations 4
4.10 Confidentialité 4
4.11 Approche orientée client 4
4.12 Obligations 4
4.13 Amélioration 5
4.14 Compétence 5
4.15 Ponctualité 5

5 Cadre de traitement des réclamations **5**
5.1 Contexte de l'organisme 5
5.2 Leadership et engagement 5
5.3 Politique 5
5.4 Responsabilité et autorité 6

6 Planification, conception et développement **7**
6.1 Généralités 7
6.2 Objectifs 8
6.3 Activités 8
6.4 Ressources 8

7 Fonctionnement du processus de traitement des réclamations **8**
7.1 Communication 8
7.2 Réception de la réclamation 9
7.3 Suivi de la réclamation 9
7.4 Accusé de réception de la réclamation 9
7.5 Appréciation à chaud de la réclamation 9
7.6 Étude de la réclamation 9
7.7 Résolution de la réclamation 10
7.8 Communication de la décision 10
7.9 Clôture de la réclamation 10

8 Mise à jour et amélioration **10**
8.1 Recueil des informations 10
8.2 Analyse et appréciation des réclamations 10
8.3 Évaluation de la satisfaction apportée par le processus de traitement des réclamations 11
8.4 Surveillance du processus de traitement des réclamations 11
8.5 Audit du processus de traitement des réclamations 11
8.6 Revue de direction du processus de traitement des réclamations 11
8.7 Amélioration continue 12

Annexe A (informative) **Relations entre l'ISO 10001, le présent document, l'ISO 10003 et l'ISO 10004** **13**

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Annexe B (informative) **Lignes directrices pour les petites entreprises** **15**
Annexe C (informative) **Formulaire de réclamation** **16**
Annexe D (informative) **Objectivité** **18**
Annexe E (informative) **Diagramme de traitement des réclamations** **20**
Annexe F (informative) **Formulaire de suivi de la réclamation** **21**
Annexe G (informative) **Solutions** **25**
Annexe H (informative) **Diagramme de progression** **26**
Annexe I (informative) **Surveillance continue** **28**
Annexe J (informative) **Audit** **31**
Bibliographie **32**

 © 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 troisième édition annule et remplace la deuxième édition (ISO 10002:2014), 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 10001, l'ISO 10003 et l'ISO 10004.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Introduction

0.1 Généralités

Le présent document fournit des lignes directrices permettant aux organismes de planifier, concevoir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer un processus efficace et efficient de traitement des réclamations pour tous types d'activités, commerciales ou non, y compris celles liées au commerce électronique. Elle est destinée à l'organisme, à ses clients, à ceux qui déposent une réclamation et aux autres parties intéressées pertinentes.

Les informations obtenues grâce au processus de traitement des réclamations peuvent permettre d'apporter des améliorations aux produits, aux services et aux processus et du fait d'un traitement des réclamations efficace, peuvent améliorer la notoriété d'un organisme, indépendamment de sa taille, de son emplacement et de son secteur d'activité. Sur le marché mondial, la valeur d'une Norme internationale devient d'autant plus manifeste qu'elle garantit un traitement cohérent des réclamations.

Un processus de traitement des réclamations efficace et efficient reflète les besoins et attentes des organismes fournissant des produits et services et de leurs bénéficiaires.

Le traitement des réclamations par un processus identique à celui décrit dans le présent document peut accroître la satisfaction du client. Encourager le retour d'information des clients, y compris les réclamations si les clients ne sont pas satisfaits, peut permettre de conserver ou de consolider la fidélité et l'adhésion du client et accroître la compétitivité au niveau national et international.

— La mise en œuvre du processus décrit dans le présent document peut:

— fournir au réclamant l'accès à un processus de traitement des réclamations ouvert et réactif;

— augmenter la capacité de l'organisme à traiter les réclamations de manière cohérente, systématique et rapide pour ainsi satisfaire le réclamant et l'organisme;

— augmenter la capacité de l'organisme à identifier les tendances et à éliminer de nombreuses causes à l'origine des réclamations, améliorant ainsi les activités opérationnelles de l'organisme;

— permettre à l'organisme d'adopter une approche orientée client pour la résolution des réclamations et encourager le personnel à améliorer ses compétences en collaborant avec des clients;

— servir de base au contrôle permanent et à l'analyse du processus de traitement des réclamations, de la résolution des réclamations et des améliorations apportées au processus.

L'organisme peut choisir d'utiliser le processus de traitement des réclamations en conjonction avec les processus externes de résolution des conflits ainsi que les codes de conduite relatifs à la satisfaction des 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 traitement des réclamations. 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. Le processus de traitement des réclamations décrit dans le présent document (ISO 10002) 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 10002) peut permettre d'améliorer les performances dans le domaine du traitement des réclamations et d'augmenter la satisfaction des clients et des autres parties intéressées pertinentes pour contribuer à l'obtention de performances durables. Cela peut

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

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 et les réclamants, les autres parties intéressées pertinentes peuvent inclure les fournisseurs, les associations d'industriels et leurs membres, les associations de consommateurs, les agences gouvernementales pertinentes, le personnel, les propriétaires et les autres parties concernées par le processus de traitement des réclamations.

0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10003 et l'ISO 10004

Le présent document est compatible avec l'ISO 10001, 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 10001, l'ISO 10003 et l'ISO 10004 peuvent faire partie d'un cadre intégré plus large visant à accroître 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 A).

L'ISO 10001 contient des lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes liés à la satisfaction du client. De tels codes de conduite peuvent diminuer la probabilité d'apparition de problèmes et peuvent éliminer les causes de plaintes et de conflits qui diminuent la satisfaction du client.

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. L'ISO 10003 peut aider à minimiser l'insatisfaction du client issue de plaintes non résolues.

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 d'un processus de traitement des réclamations. 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 le processus de traitement des réclamations (voir 8.3). De même, les informations issues du processus de traitement des réclamations peuvent être utilisées pour surveiller et mesurer la satisfaction du client. Par exemple, la fréquence et le type de réclamations peuvent être un indicateur indirect de la satisfaction du client (voir l'ISO 10004:2018, 7.3.2).

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Management de la qualité — Satisfaction des clients — Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des lignes directrices relatives au processus de traitement des réclamations relatif aux produits et services au sein d'un organisme, notamment en matière de planification, conception, développement, fonctionnement, mise à jour et amélioration. Le processus de traitement des réclamations décrit est destiné à être utilisé en tant que l'un des processus d'un système global de management de la qualité.

NOTE 1 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. Il est également destiné à être utilisé par des organismes de tout secteur. L'Annexe B fournit des lignes directrices particulièrement destinées aux petites entreprises.

Le présent document aborde les aspects suivants du traitement des réclamations:

a) amélioration de la satisfaction du client en créant un environnement orienté client qui est ouvert au retour d'information des clients (y compris aux réclamations), en s'engageant à les résoudre tout en renforçant la capacité de l'organisme à améliorer ses produits et services, y compris son service à la clientèle;

b) implication et engagement de la direction par le biais de l'acquisition et du déploiement appropriés des ressources, y compris la formation du personnel;

c) reconnaissance et prise en compte des besoins et des attentes des réclamants;

d) mise à disposition des réclamants d'un processus de traitement des réclamations ouvert, efficace et simple d'emploi;

e) analyse et évaluation des réclamations afin d'améliorer la qualité des produits et services, y compris le service à la clientèle;

f) audits du processus de traitement des réclamations;

g) revues de l'efficacité et de l'efficience du processus de traitement des réclamations.

Le présent document ne s’applique pas aux litiges dont la résolution est soumise à l'extérieur de l'organisme, ni aux litiges relatifs à l'emploi et aux ressources humaines.

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*

© ISO 2018 – Tous droits réservés

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/

3.1
réclamant
plaignant
personne, *organisme* (3.8) ou leur représentant qui formule une *réclamation* (3.2)

[SOURCE: ISO 10001:2018, 3.2]

3.2
réclamation
<satisfaction du client> toute expression de mécontentement adressée à un organisme (3.8), 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* (3.3).

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.]

3.3
client
personne ou *organisme* (3.8) 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]

3.4
satisfaction du client
perception du *client* (3.3) 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* (3.8), 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* (3.2) 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

3.5
service à la clientèle
interaction de l'organisme (3.8) avec le client (3.3) tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.6
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* (3.8) interagit avec le *client* (3.3).

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

3.7
partie intéressée
partie prenante
personne ou organisme (3.8) 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* (3.3), 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.]

3.8
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

Il est recommandé d'adhérer aux principes directeurs établis en 4.2 à 4.15 pour un traitement efficace et efficient des réclamations.

4.2 Engagement

Il convient que l'organisme s'engage activement dans la définition et la mise en œuvre d'un processus de traitement des réclamations.

4.3 Capacité

Il convient que des ressources suffisantes soient mises à disposition et engagées pour le traitement des réclamations et qu'elles soient gérées de manière efficace et efficiente.

© ISO 2018 – Tous droits réservés