NORME INTERNATIONALE

ISO 10003

Deuxième édition
2018-07

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes

Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations

Numéro de référence
ISO 10003:2018(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 **4**
4.1 Généralités 4
4.2 Engagement 4
4.3 Réactivité 4
4.4 Intégrité des informations 5
4.5 Responsabilité 5
4.6 Consentement à participer 5
4.7 Accessibilité 5
4.8 Adéquation 5
4.9 Équité 5
4.10 Compétences 5
4.11 Ponctualité 5
4.12 Confidentialité 6
4.13 Transparence 6
4.14 Accord 6
4.15 Capacité 6
4.16 Amélioration 6
4.17 Approche orientée client 6
5 Cadre de résolution des conflits **7**
5.1 Contexte de l'organisme 7
5.2 Engagement 7
5.3 Politique de résolution des conflits 7
5.3.1 Établissement de la politique 7
5.3.2 Revue de la politique 8
5.3.3 Cohérence de la politique 8
5.4 Responsabilités de la direction 8
6 Planification, conception et développement **9**
6.1 Généralités 9
6.2 Objectifs 9
6.3 Activités 9
6.3.1 Diagnostic 9
6.3.2 Conception 10
6.3.3 Essais 10
6.4 Ressources 10
7 Fonctionnement **11**
7.1 Généralités 11
7.2 Renvoi de la réclamation 11
7.3 Réception d'un avertissement de conflit 11
7.4 Formulation de la réponse de l'organisme 11
7.4.1 Évaluation du conflit 11
7.4.2 Détermination de la position initiale 12
7.5 Résolution du conflit 12
7.5.1 Méthode de facilitation 12
7.5.2 Méthodes à caractère consultatif et déterminant 12
7.5.3 Solution 13
7.5.4 Acceptation de la recommandation 13
7.5.5 Revue de la décision déterminante 13

© ISO 2018 – Tous droits réservés

7.6 Mise en œuvre de la résolution 13
7.7 Clôture du dossier 14

8 Mise à jour et amélioration 14
8.1 Suivi 14
8.2 Analyse et évaluation 14
8.3 Évaluation de la satisfaction apportée par le processus de résolution des conflits 14
8.4 Revue de direction 14
8.4.1 Généralités 14
8.4.2 Éléments d'entrée 15
8.4.3 Éléments de sortie 15
8.5 Amélioration continue 15

Annexe A (informative) **Lignes directrices relatives aux méthodes de résolution des conflits 17**

Annexe B (informative) **Relations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002, le présent document et l'ISO 10004 ..... 19**

Annexe C (informative) **Lignes directrices relatives au consentement à participer 21**

Annexe D (informative) **Lignes directrices relatives à l'accessibilité 23**

Annexe E (informative) **Lignes directrices relatives à l'adéquation 25**

Annexe F (informative) **Lignes directrices relatives à l'équité 27**

Annexe G (informative) **Lignes directrices relatives aux compétences 29**

Annexe H (informative) **Lignes directrices relatives à la ponctualité 30**

Annexe I (informative) **Lignes directrices relatives à la transparence 31**

Annexe J (informative) **Lignes directrices relatives au choix des prestataires 33**

Annexe K (informative) **Lignes directrices relatives à la politique de résolution de conflits 34**

Annexe L (informative) **Lignes directrices relatives aux éléments de conception de résolution de conflits 35**

Annexe M (informative) **Diagramme de résolution de conflit 36**

Bibliographie 38

 © 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 10003:2007), 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 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10004.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

Introduction

0.1 Généralités

Le présent document fournit aux organismes des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, à l'élaboration, au fonctionnement, à l'entretien et à l'amélioration de la résolution externe des conflits efficace et efficiente concernant les réclamations liées aux produits et services. La résolution de conflits est un moyen de trouver des recours lorsque les organismes ne parviennent pas à trouver en interne la solution à une réclamation. La plupart des réclamations peuvent être résolues de manière satisfaisante au sein de l'organisme, sans avoir à entamer des procédures longues et plus lourdes.

NOTE 1 Les organismes sont incités à élaborer un processus interne de traitement des réclamations, efficace et efficient, en conformité avec l'ISO 10002.

Les méthodes de résolution des conflits sont nombreuses comme le sont les termes utilisés pour leur description. Ces méthodes sont des méthodes de facilitation, de consultation ou de détermination (voir Annexe A). Chaque méthode peut être utilisée indépendamment ou les méthodes peuvent être utilisées l'une après l'autre.

Le présent document peut être utilisé pour

a) élaborer un processus de résolution des conflits et déterminer le moment où la résolution de conflits doit être proposée aux réclamants;

b) sélectionner un prestataire de résolution de conflits (le terme «prestataire» est utilisé par la suite, voir 3.9) en mesure de répondre aux besoins et aux attentes spécifiques d'un organisme.

NOTE 2 Selon les pays, les prestataires issus des secteurs public et privé peuvent prendre des formes diverses, y compris celles d'associations spécifiques à un secteur industriel, de médiateurs et d'associations couvrant plusieurs secteurs.

Bien que le présent document soit destiné aux organismes, les lignes directrices qui leur sont fournies peuvent également être profitables pour les prestataires. Les prestataires peuvent mettre en œuvre ces lignes directrices dans leur propre processus de résolution des conflits.

Les organismes sont incités à planifier, à concevoir, à élaborer, à mettre en œuvre, à entretenir et à améliorer un processus de résolution des conflits associé à un code de conduite relatif à la satisfaction du client et à un processus interne de traitement des réclamations et à les intégrer au système de management de la qualité de l'organisme ou à d'autres systèmes de management.

Le présent document permet d'aider les particuliers comme les organismes à évaluer l'efficacité, l'efficience et l'équité du processus de résolution des conflits d'un organisme. La mise en œuvre du présent document peut:

— fournir une résolution de conflits flexible qui, comparée aux processus impliquant un recours judiciaire, peut s'avérer moins coûteuse, plus facile et plus rapide, notamment en cas de conflits internationaux;

— contribuer à améliorer la satisfaction et la fidélité du client;

— constituer une référence permettant aux particuliers et aux organismes d'évaluer les réclamations émanant des organismes et des prestataires quant à l'efficacité, à l'efficience et à l'équité de leur fonctionnement;

— contribuer à informer les utilisateurs potentiels de la résolution de conflits sur les conditions d'accès, le coût et les conséquences légales;

— améliorer l'aptitude de l'organisme à identifier et à éliminer les causes de conflit;

— améliorer le traitement des réclamations et des conflits au sein de l'organisme;

 © ISO 2018 – Tous droits réservés

— fournir des informations supplémentaires pouvant contribuer à améliorer les produits, les services et les processus de l'organisme;

— améliorer la réputation de l'organisme ou lui éviter des préjudices;

— améliorer la compétitivité au niveau national et international;

— garantir un traitement juste et cohérent des conflits sur les marchés mondiaux.

NOTE 3 La résolution externe de conflits peut être soumise à des exigences légales et réglementaires.

NOTE 4 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 résolution des conflits. 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 résolution des conflits décrit dans le présent document (ISO 10003) 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 10003) peut permettre d'améliorer davantage les performances dans le domaine de la résolution de conflits et d'augmenter la satisfaction des clients, des réclamants 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, des réclamants et 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 résolution des conflits.

0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10004

Le présent document est compatible avec l'ISO 10001, l'ISO 10002 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 10002 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 10001 contient des lignes directrices relatives aux codes de conduite relatifs à la satisfaction du client pour les organismes. Ces codes exposent ce que les clients sont en droit d'attendre de l'organisme et de ses produits et services et peuvent, en conséquence, réduire le risque de problèmes et éliminer les causes de réclamations et de conflits. Lorsque des réclamations et des conflits apparaissent, l'existence de codes de conduite 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 10002 contient des lignes directrices relatives au traitement interne des réclamations liées aux produits et services. Le présent document (ISO 10003) peut être utilisé lorsque les réclamations ne sont pas résolues en interne.

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 résolution des conflits. 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

© ISO 2018 – Tous droits réservés

résolution des conflits (voir 8.3). De même, les informations issues du processus de résolution des conflits peuvent être utilisées pour surveiller et mesurer la satisfaction du client. Par exemple, la fréquence et la nature des conflits 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 du client — Lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits aux organismes

1 Domaine d'application

Le présent document fournit à un organisme des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, à l'élaboration, à la mise en œuvre, à l'entretien et à l'amélioration d'un processus de résolution des conflits efficace et efficient concernant les réclamations non résolues par l'organisme.

Le présent document est applicable:

— aux réclamations concernant les produits et services de l'organisme, le processus de traitement des réclamations ou le processus de résolution des conflits;

— à la résolution de conflits résultant d'activités nationales et internationales, y compris ceux survenant dans le cadre du commerce électronique.

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, et aborde

— les lignes directrices déterminant le moment et le mode de participation des organismes à la résolution des conflits;

— les lignes directrices relatives à la sélection des prestataires et au recours à leurs services;

— l'implication et l'engagement de la direction dans la résolution des conflits ainsi que le déploiement des ressources appropriées au sein de l'organisme;

— les éléments essentiels pour une résolution de conflits équitable, appropriée, transparente et accessible;

— les lignes directrices relatives à la gestion de la participation d'un organisme à la résolution de conflits;

— la surveillance, l'évaluation et l'amélioration du processus de résolution des conflits.

Le présent document couvre notamment la résolution de conflits entre un organisme et

— des particuliers achetant ou utilisant des produits et services à des fins personnelles ou domestiques; ou

— de petites entreprises.

Le présent document ne s'applique pas à la résolution d'autres types de conflits comme les conflits relatifs à l'emploi. Il ne s'applique pas au traitement des réclamations au sein d'un organisme.

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
association
<satisfaction du client> *organisme* (3.12) constitué d'organismes ou de personnes membres

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.8]

3.2
réclamant
plaignant
personne, *organisme* (3.12) ou leur représentant qui formule une *réclamation* (3.3)

Note 1 à l'article: Dans le présent document, les *clients* (3.4) faisant part de leurs réclamations à un prestataire en première instance sont également considérés comme des «réclamants».

[SOURCE: ISO 10001:2018, 3.2, modifiée — La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.3
réclamation
<satisfaction du client> toute expression de mécontentement adressée à un *organisme* (3.12), 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* (3.12) 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* (3.12), 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.

© ISO 2018 – Tous droits réservés

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]

3.6
service à la clientèle
interaction de l'*organisme* (3.12) 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
conflit
<satisfaction du client> désaccord, survenant à la suite d'une *réclamation* (3.3), soumis à un *prestataire PRC* (3.9)

Note 1 à l'article: Certains *organismes* (3.12) autorisent leurs *clients* (3.4) à exprimer leur mécontentement, en premier lieu, auprès d'un prestataire PRC. Dans ce cas, le mécontentement devient une réclamation lorsqu'il est envoyé à l'organisme en attente d'une réponse et devient un conflit s'il n'est pas résolu par l'organisme sans intervention du prestataire PRC. De nombreux organismes préfèrent que leurs clients expriment leur mécontentement auprès de l'organisme avant de recourir à une résolution de conflit externe à l'organisme.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.6]

3.8
responsable de la résolution de conflits
<satisfaction du client> personne nommée par un *prestataire PRC* (3.9) pour assister les parties lors de la résolution d'un *conflit* (3.7)

EXEMPLE Employé, bénévole, personne liée par un contrat.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.1.6]

3.9
prestataire PRC
prestataire de processus de résolution des conflits
personne ou *organisme* (3.12) qui fournit et met en œuvre un *processus* de résolution externe des *conflits* (3.7)

Note 1 à l'article: En général, un prestataire de processus de résolution des conflits est une entité légale, distincte de l'organisme ou de la personne agissant pour son propre compte ou celui du *réclamant* (3.2). Ainsi, les attributs d'impartialité et d'équité sont mis en valeur. Dans certains cas, une unité distincte est mise en place au sein de l'organisme afin de traiter les *réclamations* (3.3) non résolues.

Note 2 à l'article: Le prestataire de processus de résolution des conflits conclut un contrat avec les parties en vue de la résolution du conflit et il assume la responsabilité de la performance. Le prestataire PRC prévoit également des responsables de la résolution de conflits. Le prestataire PRC utilise aussi le personnel chargé du soutien, le personnel de direction et autre personnel d'encadrement pour apporter des ressources financières, administratives, une assistance en termes de planification, une formation, des locaux, des fonctions de supervision ou autres.

Note 3 à l'article: Les prestataires PRC peuvent revêtir différentes formes, y compris celles d'entités à but non lucratif, à but lucratif et d'entités publiques. Une *association* (3.1) peut être également un prestataire PRC.

Note 4 à l'article: Dans le présent document, le terme «prestataire» est utilisé à la place du terme «prestataire PRC».

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.7, modifiée — La Note 4 à l'article a été modifiée.]

© ISO 2018 – Tous droits réservés

3.10
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* (3.12) interagit avec le *client* (3.4).

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

3.11
partie intéressée
partie prenante
personne ou *organisme* (3.12) 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.]

3.12
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* (3.1), 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.

Note 2 à l'article: Le présent document fait référence à différents types d'organismes, chacun jouant un rôle très différent dans le processus de résolution des *conflits* (3.7). Il peut s'agir d'organismes dont les *réclamations* (3.3) n'ont pas été résolues, de prestataires de résolution de conflits et d'associations susceptibles de fournir ou de promouvoir des processus de résolution des conflits. Par commodité, le terme «organisme» utilisé seul ci-après dans le présent document désigne l'entité avec une réclamation non résolue et qui a ou peut déboucher sur un conflit. Les termes «prestataire» et «association» seront utilisés pour décrire les autres types d'organismes.

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

4 Principes directeurs

4.1 Généralités

Une résolution des conflits efficace et efficiente doit reposer sur l'adhésion aux principes directeurs présentés de 4.2 à 4.17.

4.2 Engagement

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

4.3 Réactivité

Il convient que l'organisme prenne en compte les besoins et attentes des clients en ce qui concerne la résolution des conflits.

© ISO 2018 – Tous droits réservés