

ICS: 03.120.10

***norme belge
enregistrée***

NBN ISO 10001

1e éd., juin 2014

Indice de classement: X 50

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO 10001:2007)

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties (ISO 10001:2007)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2007)

Autorisation de publication: 20 juin 2014

La présente norme ISO 10001:2007 a le statut d'une norme belge.

La présente norme existe en deux versions officielles (anglais, français).



Bureau de Normalisation - rue Joseph II 40 - 1000 Bruxelles - Belgique

Tél: +32 2 738 01 11 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be

Banque 679-0000951-78 IBAN BE69 6790 0009 5178 BIC PCHQBEBB TVA BE0880857592

ICS: 03.120.10

Geregistreeerde Belgische norm

NBN ISO 10001

1e uitg., juni 2014

Normklasse: X 50

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor gedragscodes voor organisaties (ISO 10001:2007)

Management de la qualité - Satisfaction du client - Lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes (ISO 10001:2007)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for codes of conduct for organizations (ISO 10001:2007)

Toelating tot publicatie: 20 juni 2014

Deze norm ISO 10001:2007 heeft de status van een Belgische norm.

Deze norm bestaat in twee officiële versies (Engels, Frans).



Bureau voor Normalisatie - Jozef II-straat 40 - 1000 Brussel - België

Tel: +32 2 738 01 11 - Fax: +32 2 733 42 64 - E-mail: info@nbn.be - NBN Online: www.nbn.be

Bank 679-0000951-78 IBAN BE69 6790 0009 5178 BIC PCHQBEBB BTW BE0880857592

NBN ISO 10001 (2014)

NORME INTERNATIONALE

ISO 10001

Première édition
2007-12-01

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 10001:2007(F)

© ISO 2007

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2007

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, 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 et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 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
0.1 Généralités	vi
0.2 Relation avec l'ISO 9001 et l'ISO 9004	vi
0.3 Relation avec l'ISO 10002 et l'ISO 10003	vii
0.4 Déclarations de conformité	vii
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 Visibilité	3
4.5 Accessibilité	3
4.6 Réactivité	3
4.7 Exactitude	3
4.8 Responsabilité	3
4.9 Amélioration continue	4
5 Cadre du code	4
5.1 Établissement	4
5.2 Intégration	4
6 Planification, conception et développement	4
6.1 Déterminer les objectifs du code	4
6.2 Rassembler et évaluer les informations	4
6.3 Obtenir et évaluer les données d'entrée des parties intéressées correspondantes	5
6.4 Élaborer le code	5
6.5 Élaborer des indicateurs de performance	5
6.6 Élaborer les procédures du code	6
6.7 Élaborer un plan de communication interne et externe	6
6.8 Déterminer les ressources nécessaires	6
7 Mise en place	6
8 Entretien et amélioration	7
8.1 Recueil des informations	7
8.2 Évaluation des performances du code	7
8.3 Satisfaction par rapport au code	7
8.4 Revue du code et de son cadre	7
8.5 Amélioration continue	8
Annexe A (informative) Exemples simplifiés de composants de codes pour différents organismes	9
Annexe B (informative) Interrelations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003	10
Annexe C (informative) Lignes directrices pour les petites entreprises	11
Annexe D (normative) Lignes directrices relatives à l'accessibilité	12
Annexe E (normative) Lignes directrices relatives à l'obtention de données d'entrée des parties intéressées	13
Annexe F (informative) Cadre du code	14

ISO 10001:2007(F)

Annexe G (informative) Lignes directrices relatives à l'adoption d'un code fourni par un autre organisme	16
Annexe H (normative) Lignes directrices relatives à la préparation du code	17
Annexe I (normative) Lignes directrices relatives à l'élaboration des plans de communication	18
Bibliographie	20

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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

L'attention est appelée 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.

L'ISO 10001 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

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 de satisfaction du client. Un code de conduite de satisfaction du client consiste en promesses et en dispositions associées qui traitent des aspects tels que la livraison des produits, le retour des produits, le traitement des informations personnelles du client, la publicité et les dispositions concernant les attributs particuliers d'un produit ou de ses performances (pour voir des exemples, consulter l'Annexe A). Un code de conduite de 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 de 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.

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices qui permettent à un organisme de s'assurer que toutes les dispositions du code de satisfaction du client répondent aux besoins et aux attentes du client, et que le code de 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 un organisme,
- permettre à un client de mieux comprendre ce qu'il peut attendre d'un organisme, en termes de produits 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 d'un organisme à l'égard de ses clients.

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

La présente Norme internationale 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 place d'un code de conduite lié à la satisfaction du client. La présente Norme internationale peut également être utilisée indépendamment de l'ISO 9001 et de l'ISO 9004.

L'ISO 9001 spécifie les exigences d'un système de management de la qualité qui peuvent être utilisées en vue d'une certification ou à des fins contractuelles, ou encore en vue d'une application interne par des organismes. Un code de conduite de satisfaction du client mis en place conformément à la présente Norme internationale (ISO 10001) peut constituer un élément d'un système de management de la qualité. La présente Norme internationale n'est pas destinée à la certification ou à des fins contractuelles.

L'ISO 9004 fournit des lignes directrices en matière d'amélioration continue des performances par le biais de systèmes de management de la qualité. La présente Norme internationale (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. Cela peut également contribuer à l'amélioration continue de la qualité des produits et des processus, grâce aux retours des clients comme des autres parties intéressées.

NOTE Hormis les clients, les autres parties intéressées 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 de satisfaction du client.

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

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 10002 et l'ISO 10003. Ces trois normes peuvent être utilisées soit indépendamment les unes des autres, soit conjointement. Lorsqu'elles sont utilisées conjointement, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003 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 et de la résolution des conflits (voir Annexe B).

L'ISO 10002 contient des lignes directrices relatives au traitement interne des réclamations liées aux produits. En tenant les promesses formulées dans un code de conduite de 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.

L'ISO 10003 contient des lignes directrices relatives à la résolution des conflits concernant les réclamations liées aux produits et qui ne peuvent être résolus de manière satisfaisante en interne. Lorsque des conflits apparaissent, l'existence d'un code de conduite de 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.

0.4 Déclarations de conformité

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée uniquement comme directives. Lorsque toutes les lignes directrices contenues dans la présente Norme internationale ont été mises en place, des déclarations indiquant qu'un code de conduite de satisfaction du client est planifié, conçu, développé, mis en place, entretenu et amélioré sur la base de ces lignes directrices, peuvent être faites.

Toutefois, toute déclaration indiquant de manière explicite ou implicite la conformité à la présente Norme internationale est incompatible avec la présente Norme internationale. Il est, par conséquent, inapproprié de faire de telles déclarations.

NOTE Toute déclaration indiquant de manière explicite ou implicite la conformité à la présente Norme internationale dans un matériel de communication ou promotionnel, tel qu'un communiqué de presse, une publicité, une brochure marketing, une vidéo, une note interne, un logo, un slogan, une accroche de film pour différents médias allant de l'impression à la diffusion, en passant par l'internet, les applications multimédias, les étiquettes de produits, les panneaux et les banderoles, est par conséquent inappropriée.

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

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale 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. La présente Norme internationale est applicable aux codes liés aux produits 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. Des exemples sont donnés dans l'Annexe A.

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» englobe les services, les logiciels, le matériel ainsi que les matériaux traités.

NOTE 2 Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» s'applique uniquement au produit destiné à, ou exigé par, un client.

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée par des organismes quels que soient leur type, leur taille et le produit fourni, y compris les organismes qui créent des codes de conduite de satisfaction du client utilisables par d'autres organismes. L'Annexe C fournit des lignes directrices particulièrement destinées aux petites entreprises.

La présente Norme internationale ne spécifie pas le contenu même des codes de conduite de 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.

NOTE 3 Bien que la présente Norme internationale ne soit pas destinée à des fins contractuelles, les codes de conduite de satisfaction du client peuvent figurer dans les contrats d'un organisme.

NOTE 4 La présente Norme internationale s'adresse aux codes de conduite de 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 si elle est applicable à tous les codes de conduite de satisfaction du client.

2 Références normatives

Les documents de référence suivants sont indispensables pour l'application 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 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*