

ICS: 03.120.10

***norme belge
enregistrée***

NBN ISO 10002

2e éd., décembre 2014

Indice de classement: X 50

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes (ISO 10002:2014)

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties (ISO 10002:2014)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2014)

Autorisation de publication: 17 décembre 2014

Remplace NBN ISO 10002 (2014), NBN ISO 10002/AC (2014) et NBN ISO 10002 NL (2014).

La présente norme ISO 10002:2014 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

Geregistreeerde Belgische norm

NBN ISO 10002

2e uitg., december 2014

Normklasse: X 50

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor klachtenbehandeling in organisaties (ISO 10002:2014)

Management de la qualité - Satisfaction des clients - Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes (ISO 10002:2014)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2014)

Toelating tot publicatie: 17 december 2014

Vervangt NBN ISO 10002 (2014), NBN ISO 10002/AC (2014) en NBN ISO 10002 NL (2014).

Deze norm ISO 10002:2014 heeft de status van een Belgische norm.

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

**NORME
INTERNATIONALE**

**ISO
10002**

Deuxième édition
2014-07-15

**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 10002:2014(F)

© ISO 2014

ISO 10002:2014(F)



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2014

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées 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 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
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Principes directeurs	3
4.1 Généralités.....	3
4.2 Visibilité.....	3
4.3 Accessibilité.....	3
4.4 Réactivité.....	3
4.5 Objectivité.....	3
4.6 Frais.....	3
4.7 Confidentialité.....	3
4.8 Approche orientée client.....	3
4.9 Responsabilisation.....	3
4.10 Amélioration continue.....	4
5 Cadre de traitement des réclamations	4
5.1 Engagement.....	4
5.2 Politique.....	4
5.3 Responsabilité et autorité.....	4
6 Planification et conception	6
6.1 Généralités.....	6
6.2 Objectifs.....	6
6.3 Processus.....	6
6.4 Ressources.....	6
7 Fonctionnement du processus de traitement des réclamations	6
7.1 Communication.....	6
7.2 Réception des réclamations.....	7
7.3 Suivi des réclamations.....	7
7.4 Accusé de réception des réclamations.....	7
7.5 Appréciation à chaud de la réclamation.....	7
7.6 Étude des réclamations.....	7
7.7 Résolution des réclamations.....	7
7.8 Communication de la décision.....	8
7.9 Clôture de la réclamation.....	8
8 Mise à jour et amélioration	8
8.1 Recueil des informations.....	8
8.2 Analyse et appréciation des réclamations.....	8
8.3 Mesure de la satisfaction apportée par le processus de traitement des réclamations.....	9
8.4 Surveillance du processus de traitement des réclamations.....	9
8.5 Audit du processus de traitement des réclamations.....	9
8.6 Revue de direction du processus de traitement des réclamations.....	9
8.7 Amélioration continue.....	10
Annexe A (informative) Recommandations aux petites entreprises	11
Annexe B (informative) Formulaire de réclamation	12
Annexe C (informative) Objectivité	14
Annexe D (informative) Formulaire de suivi de la réclamation	16
Annexe E (informative) Solutions	20

ISO 10002:2014(F)

Annexe F (informative) Diagramme de progression	21
Annexe G (informative) Surveillance continue	22
Annexe H (informative) Audit	25
Bibliographie	26

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 procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/CEI, 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/CEI, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

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. 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 sur la liste ISO des déclarations de brevets reçues (voir www.iso.org/brevets).

Les éventuelles appellations commerciales utilisées dans le présent document sont données pour information à l'intention des utilisateurs et ne constituent pas une approbation ou une recommandation.

Pour plus d'explications sur la signification des termes et expressions spécifiques employés par l'ISO pour l'évaluation de la conformité, et pour plus d'informations au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) relatifs aux obstacles techniques au commerce (OTC), voir l'URL suivante: Avant-propos — Informations supplémentaires.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'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 10002:2004), dont elle constitue une révision mineure. Elle incorpore également le Rectificatif technique ISO 10002:2004/Cor.1:2009.

ISO 10002:2014(F)

Introduction

0.1 Généralités

La présente Norme internationale fournit des recommandations en matière de conception et de mise en œuvre d'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.

Les informations obtenues grâce au processus de traitement des réclamations peuvent permettre d'apporter des améliorations aux produits, 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 efficace et efficient de traitement des réclamations reflète les besoins des organismes fournissant des produits et leurs bénéficiaires.

NOTE Dans l'ISO 9000:2005, «produit» est défini comme le «résultat d'un processus» qui regroupe quatre catégories génériques de produits: les services, les software, les produits matériels et les produits issus de processus à caractère continu. Tout au long de la présente Norme internationale, le terme «produit» peut également signifier «service».

Le traitement des réclamations, par un processus identique à celui décrit dans la présente Norme internationale peut augmenter la satisfaction du client. Encourager les retours d'informations 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 la présente Norme internationale peut

- fournir au réclamant 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 la création d'une approche orientée client et encourager le personnel à améliorer ses compétences en travaillant proche des clients, et
- 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 conduites relatifs à la satisfaction des clients.

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

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 9001 et avec l'ISO 9004, et sert de base aux objectifs de ces deux Normes internationales grâce à une application efficace et efficiente du processus de traitement des réclamations. Elle peut également être utilisée indépendamment de ces deux normes.

L'ISO 9001 spécifie les exigences pour un système de management de la qualité qui peuvent être utilisées par des organismes en interne ou à des fins de certification ou contractuelles. Le processus de traitement des réclamations décrit dans la présente Norme internationale peut être utilisé comme un élément d'un système de management de la qualité.

L'ISO 9004 fournit des conseils quant à la gestion du maintien des performances d'un organisme. L'utilisation de la présente Norme internationale (l'ISO 10002) peut permettre d'améliorer davantage la performance dans le domaine du traitement des réclamations et d'augmenter la satisfaction durable des clients et autres parties intéressées.

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

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 10001, l'ISO 10003 et avec l'ISO 10004. Ces quatre Normes internationales peuvent être utilisées soit indépendamment, soit conjointement l'une avec l'autre. Lorsqu'elles sont utilisées ensemble, l'ISO 10001, l'ISO 10003 et l'ISO 10004, la présente Norme internationale peuvent faire partie d'un cadre de travail intégré et plus large pour une satisfaction du client améliorée au travers de codes de conduite, gestion des plaintes, résolution des conflits, ainsi que du contrôle et mesurage de la satisfaction du client.

L'ISO 10001 fournit des conseils quant aux codes de conduite des organisations liées à la satisfaction du client. De tels codes de conduite peuvent diminuer la probabilité des problèmes croissants et peuvent éliminer les causes de plaintes et conflits qui diminuent la satisfaction du client.

L'ISO 10003 fournit des conseils quant à la résolution des conflits concernant les plaintes liées au produit, qui ne peuvent pas être résolues de façon satisfaisante en interne. L'ISO 10003 peut aider à minimiser l'insatisfaction du client issue de plaintes non résolues.

L'ISO 10004 fournit des conseils quant à l'établissement de processus effectifs de contrôle et mesurage de la satisfaction du client. Elle est centrée sur les clients externes à l'organisation.

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

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des recommandations sur le processus de traitement des réclamations relatif aux produits au sein d'un organisme, notamment en matière de planification, conception, 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 de management de la qualité global.

La présente Norme internationale n'est pas applicable à des litiges dont la résolution est soumise à l'extérieur de l'organisme, ni aux litiges relatifs à l'emploi et aux ressources humaines.

Elle est destinée à être utilisée par des organismes de toute taille et de tout secteur. L'[Annexe A](#) donne des recommandations propres aux petites entreprises.

La présente Norme internationale aborde les aspects suivants du traitement des réclamations:

- a) amélioration de la satisfaction du client en créant un environnement orienté client qui est ouvert aux retours d'informations 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 son service client;
- b) implication et engagement de la direction par le biais de l'acquisition et du déploiement appropriés des ressources, y compris la formation des employés;
- 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 visant à améliorer la qualité du produit et du service au client;
- f) audits du processus de traitement des réclamations;
- g) revues de l'efficacité et de l'efficience du processus de traitement des réclamations.

2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à 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*.

3 Termes et définitions

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