

ICS: 03.120.10

***norme belge
enregistrée***

NBN ISO 10008

1e éd., juin 2014

Indice de classement: X 50

Management de la qualité - Satisfaction client - Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur (ISO 10008:2013)

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor elektronische business-to-consumer handelstransacties (ISO 10008:2013)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (ISO 10008:2013)

Autorisation de publication: 20 juin 2014

La présente norme ISO 10008:2013 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 10008

1e uitg., juni 2014

Normklasse: X 50

Kwaliteitsmanagement - Klanttevredenheid - Richtlijnen voor elektronische business-to-consumer handelstransacties (ISO 10008:2013)

Management de la qualité - Satisfaction client - Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur (ISO 10008:2013)

Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (ISO 10008:2013)

Toelating tot publicatie: 20 juni 2014

Deze norm ISO 10008:2013 heeft de status van een Belgische norm.

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

**Management de la qualité —
Satisfaction client — Lignes
directrices pour les transactions
de commerce électronique entre
commerçant et consommateur**

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for
business-to-consumer electronic commerce transactions*



ISO 10008:2013(F)



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2013

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	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Principes directeurs	2
4.1 Généralités.....	2
4.2 Engagement.....	2
4.3 Capacité.....	3
4.4 Compétence.....	3
4.5 Adéquation.....	3
4.6 Exactitude.....	3
4.7 Transparence.....	3
4.8 Accessibilité.....	3
4.9 Réactivité.....	3
4.10 Consentement.....	3
4.11 Équité.....	3
4.12 Responsabilité.....	4
4.13 Légalité.....	4
4.14 Respect de la vie privée.....	4
4.15 Sécurité.....	4
4.16 Intégration.....	4
4.17 Amélioration.....	4
5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur ... 4	4
5.1 Cadre.....	4
5.2 Objectifs.....	5
5.3 Processus.....	5
5.4 Ressources.....	7
5.5 Connectivité.....	8
6 Processus associés à une seule phase	9
6.1 Phase pré-transactionnelle.....	9
6.2 Phase transactionnelle.....	12
6.3 Phase post-transactionnelle.....	15
7 Processus associés à plusieurs phases	17
7.1 Interaction avec le consommateur.....	17
7.2 Gestion des données relatives aux consommateurs.....	18
8 Maintenance et amélioration	20
8.1 Collecte d'informations.....	20
8.2 Évaluation des performances du système TCE CC.....	20
8.3 Satisfaction associée au système TCE CC.....	20
8.4 Revue du système TCE CC.....	20
8.5 Amélioration continue.....	20
Annexe A (informative) Satisfaction du client et besoins des consommateurs dans le contexte de transactions TCE CC	22
Annexe B (informative) Références supplémentaires	24
Annexe C (normative) Lignes directrices relatives à la fourniture d'informations	26
Annexe D (informative) Lignes directrices concernant le code TCE CC d'un organisme	29
Bibliographie	31

ISO 10008:2013(F)

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, 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, www.iso.org/patents.

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.

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*.

Introduction

0.1 Généralités

La présente Norme internationale fournit aux organismes des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, au développement, à la mise en œuvre, à la maintenance et à l'amélioration d'un système efficace et efficient concernant les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur.

Un système efficace et efficient de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur (TCE CC) peut aider les consommateurs et les organismes à aborder tous les aspects d'une transaction.

La présente Norme internationale fournit aux organismes des lignes directrices sur la manière de mettre en œuvre un tel système TCE CC et ainsi

- a) contribuer à améliorer la confiance des consommateurs dans les transactions de type TCE CC,
- b) améliorer la capacité des organismes à satisfaire les consommateurs, et
- c) contribuer à réduire le nombre de réclamations et de conflits.

Une transaction de type TCE CC implique des interactions sur Internet entre l'organisme et le consommateur, initiées par le consommateur au moyen de tout dispositif disposant d'une connexion par câble ou sans fil (par exemple ordinateurs personnels, tablettes électroniques, assistants numériques personnels (PDA) et téléphones mobiles compatibles Internet). Pour les besoins de la présente Norme internationale, une transaction de type TCE CC peut également impliquer d'autres réseaux de télécommunications de données [par exemple service d'envoi de messages courts (SMS)] et diverses interfaces, y compris des sites Web, des pages Web de médias sociaux et des messageries électroniques.

Les lignes directrices de la présente Norme internationale sont destinées à s'appliquer à des situations dans lesquelles une partie importante de la transaction de type TCE CC, incluant au moins un processus associé à la phase transactionnelle (voir 5.3), est facilitée par des méthodes électroniques (par exemple traitement du paiement, confirmation de l'accord par le consommateur ou livraison d'un produit).

Les lignes directrices de la présente Norme internationale peuvent être utiles dans des situations où n'intervient aucune transaction de type TCE CC, mais dans lesquelles existe une certaine interaction en ligne entre l'organisme et le consommateur, par exemple lorsqu'un organisme fait une publicité en ligne, mais ne vend pas ses produits en ligne.

Une vente à distance ne contenant pas d'élément en ligne, par exemple une vente par correspondance, n'est pas concernée par la présente Norme internationale, mais certaines des lignes directrices peuvent être pertinentes.

Les lignes directrices de la présente Norme internationale ne sont pas destinées à s'appliquer aux transactions en ligne conclues entre des particuliers («consommateur à consommateur»). Toutefois, les lignes directrices de la présente Norme internationale peuvent être pertinentes pour des organismes tiers offrant des services en ligne pour faciliter les transactions de consommateur à consommateur (par exemple les sites Web de vente aux enchères).

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 vient à l'appui des objectifs de ces deux normes par l'application efficace et efficiente d'un système TCE CC.

L'ISO 9001 spécifie les exigences relatives à un système de management de la qualité, qui peuvent être utilisées par les organismes en interne ou dans un cadre contractuel ou de certification. Un système TCE CC mis en œuvre conformément à l'ISO 10008 peut être un élément d'un système de management de la qualité. L'ISO 9004 fournit des lignes directrices permettant aux organismes de réaliser des performances durables par une approche de management par la qualité. L'ISO 10008 peut contribuer à la réalisation de performances durables dans le contexte de transactions de type TCE CC.

ISO 10008:2013(F)**0.3 Relation avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004**

La présente Norme internationale est conçue pour être compatible avec l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004. Ces cinq normes peuvent être utilisées indépendamment ou conjointement. Lorsqu'elles sont utilisées conjointement, les normes peuvent faire partie d'un cadre intégré plus étendu visant à accroître la satisfaction du client dans des contextes commerçant-consommateur et non commerçant-consommateur.

Les organismes peuvent utiliser les lignes directrices contenues dans l'ISO 10001 pour planifier, concevoir, développer, mettre en œuvre, maintenir et améliorer un code TCE CC dans le cadre d'un système TCE CC. Le traitement des réclamations, la résolution des conflits et les processus de surveillance et de mesurage de la satisfaction du client décrits respectivement dans l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004 peuvent former des parties importantes d'un système TCE CC.

Management de la qualité — Satisfaction client — Lignes directrices pour les transactions de commerce électronique entre commerçant et consommateur

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, au développement, à la mise en œuvre, à la maintenance et à l'amélioration d'un système efficace et efficient de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur au sein d'un organisme.

Elle s'applique à tout organisme engagé ou envisageant de s'engager dans une transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur (TCE CC), quels que soient sa taille, son type et son activité.

La présente Norme internationale n'est pas conçue pour faire partie d'un contrat de consommation ou pour modifier les droits ou obligations spécifiés par les exigences légales et réglementaires applicables.

La présente Norme internationale vise à permettre aux organismes de mettre en place un système TCE CC loyal, efficace, efficient, transparent et sûr afin d'améliorer la confiance des consommateurs dans les transactions de type TCE CC et d'accroître la satisfaction des consommateurs. Elle a pour objet les transactions de type TCE CC concernant les consommateurs en tant que sous-ensemble des clients.

Le respect des lignes directrices de la présente Norme internationale peut venir en complément du système de management de la qualité d'un organisme.

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 (y compris les éventuels amendements) s'applique.

ISO 9000, *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.

3.1

transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur TCE CC

ensemble d'interactions entre un *organisme* (3.2) et un *consommateur* (3.3) en vue de la fourniture d'un *produit* (3.4) facilitée en ligne

3.2

organisme

personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, ainsi que des responsabilités, des pouvoirs et des contacts lui permettant d'atteindre ses objectifs

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, organisation caritative, commerçant indépendant, association ou parties ou combinaison de ceux-ci.