
**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*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 10003:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-
64be8b9dee1e/iso-10003-2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007)



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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10003:2007

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>



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	vii
0.3 Relation avec l'ISO 10001 et l'ISO 10002	vii
0.4 Déclarations de conformité	viii
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	2
3 Termes et définitions	2
4 Lignes directrices	3
4.1 Généralités	3
4.2 Volonté de participer	4
4.3 Accessibilité	4
4.4 Aptitude	4
4.5 Équité	4
4.6 Compétence	4
4.7 Rapidité	4
4.8 Confidentialité	4
4.9 Transparence	5
4.10 Légalité	5
4.11 Capacité	5
4.12 Amélioration continue	5
5 Cadre de résolution des conflits	5
5.1 Engagement	5
5.2 Politique de résolution de conflits	5
5.3 Responsabilités de la direction	6
6 Planification, conception et élaboration	7
6.1 Généralités	7
6.2 Objectifs	7
6.3 Activités	7
6.4 Ressources	8
7 Opérations	8
7.1 Généralités	8
7.2 Renvoi de la réclamation	8
7.3 Réception d'un avertissement de conflit	9
7.4 Formulation de la réponse de l'organisme	9
7.5 Résolution de conflits	9
7.6 Mise en œuvre de la résolution	11
7.7 Fermeture du dossier	11
8 Mise à jour et amélioration	11
8.1 Suivi	11
8.2 Analyse et évaluation	11
8.3 Revue de direction	12
8.4 Amélioration continue	13
Annexe A (informative) Lignes directrices relatives aux méthodes de résolution des conflits	14
Annexe B (informative) Interrelations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003	16

Annexe C (normative) Lignes directrices relatives au consentement	17
Annexe D (normative) Lignes directrices relatives à l'accessibilité	19
Annexe E (normative) Lignes directrices relatives à l'adéquation	21
Annexe F (normative) Lignes directrices relatives à l'équité	23
Annexe G (normative) Lignes directrices relatives aux compétences	25
Annexe H (normative) Lignes directrices relatives à la ponctualité	26
Annexe I (normative) Lignes directrices relatives à la transparence	27
Annexe J (informative) Lignes directrices relatives au choix des prestataires	29
Annexe K (informative) Lignes directrices relatives à la politique de résolution de conflits	30
Annexe L (informative) Lignes directrices relatives aux éléments de conception de résolution de conflits	31
Annexe M (informative) Organigramme de résolution de conflit	32
Bibliographie	34

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10003:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

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 10003 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO 10003:2007
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

Introduction

0.1 Généralités

La présente Norme internationale 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. 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 de traitement des réclamations interne, 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 ont pour objet de faciliter l'approche, elles ont un caractère consultatif ou une valeur déterminative (voir Annexe A). Chaque méthode peut être utilisée indépendamment l'une de l'autre ou bien elle peut être utilisée l'une après l'autre.

La présente Norme internationale peut être utilisée pour

- a) élaborer un processus de résolution des conflits et déterminer le moment où la résolution de conflits doit être proposée aux réclamants, et
- 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 la présente Norme internationale soit destinée aux organismes, les lignes directrices qui leurs sont fournies peuvent également être profitables pour les prestataires. Les prestataires peuvent mettre en œuvre ces lignes directrices dans leur propre processus de résolution de conflits.

Les organismes sont incités à planifier, à concevoir, à élaborer, à mettre en œuvre, à entretenir et à améliorer un processus de résolution de conflits associé à un code de conduite de 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.

La présente Norme internationale permet d'aider les particuliers comme les organismes à évaluer l'efficacité, l'efficience et l'équité d'un processus de résolution de conflits d'un organisme. La mise en œuvre de la présente Norme internationale 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 d'un organisme à identifier et à éliminer les causes de conflit,
- améliorer le traitement des réclamations et des conflits au sein de l'organisme,
- fournir des informations supplémentaires pouvant contribuer à améliorer les processus et les produits 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.

Noter que la résolution externe de conflits peut être soumise à des exigences légales et réglementaires.

NOTE La terminologie utilisée dans le cadre de la résolution de conflits n'est pas toujours la même partout dans le monde. L'Annexe A fournit un glossaire de certains termes équivalents.

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 résolution de conflits. 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 par des organismes en interne ou à des fins de certification ou à des fins contractuelles. Le processus de résolution de conflits décrit dans la présente Norme internationale (ISO 10003) peut être utilisé comme un élément d'un système de management de la qualité. La présente Norme internationale n'est pas destinée à être utilisée à des fins de certification ou à des fins contractuelles.

L'ISO 9004 fournit des lignes directrices en matière d'amélioration continue de la performance des systèmes de management de la qualité. L'utilisation de la présente Norme internationale (ISO 10003) peut permettre d'améliorer davantage la performance dans le domaine de la résolution de conflits avec présence de réclamants et d'augmenter la satisfaction des clients, des réclamants et des autres parties intéressées. Cela peut également contribuer à l'amélioration continue de la qualité des produits et des processus, grâce au retour d'informations des clients et des autres parties intéressées.

NOTE Hormis les clients et les réclamants, les autres parties intéressées peuvent inclure les prestataires, les associations d'industriels et leurs membres, les associations de consommateurs, les agences gouvernementales correspondantes, le personnel, les propriétaires et les autres parties concernées par le processus de résolution de conflits.

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

La présente Norme internationale est compatible avec l'ISO 10001 et l'ISO 10002. Ces trois normes peuvent être utilisées soit indépendamment, soit conjointement. Lorsqu'elles sont utilisées conjointement, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et la présente Norme internationale 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 10001 fournit des lignes directrices relatives aux codes de conduite de 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 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. La présente Norme internationale (ISO 10003) peut être utilisée lorsque les réclamations ne sont pas résolues en interne.

0.4 Déclarations de conformité

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée uniquement pour donner des lignes directrices. Lorsque l'intégralité des lignes directrices applicables, fournies dans la présente Norme internationale, a été mise en œuvre, le processus de résolution de conflits peut être déclaré conforme à ces lignes directrices.

Toutefois, toute déclaration indiquant ou suggérant la conformité à la présente Norme internationale est incompatible avec la présente Norme internationale et doit par conséquent être évitée.

NOTE Toute déclaration indiquant ou suggérant 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 radiodiffusion, en passant par l'Internet, les applications multimédias, les étiquettes de produits, les symboles et les banderoles, est par conséquent inapproprié.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 10003:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

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

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit à un organisme des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, à l'élaboration, au fonctionnement, à l'entretien et à l'amélioration d'un processus de résolution de conflits efficace et efficient concernant les réclamations non résolues par l'organisme. La présente Norme internationale est applicable

- aux réclamations concernant les produits de l'organisme destinés ou nécessaires aux clients, le processus de traitement des réclamations ou le processus de résolution des conflits,

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

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

La présente Norme internationale est destinée à être utilisée par des organismes quels que soient leur type, leur taille et le produit fourni 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, et
- la surveillance, l'évaluation et l'amélioration du processus de résolution des conflits.

NOTE 2 La présente Norme internationale couvre notamment la résolution de conflits entre un organisme et

- des particuliers achetant ou utilisant des produits à des fins personnelles ou domestiques, ou
- des petites entreprises.

La présente Norme internationale n'est pas destinée à être utilisée à des fins de certification ou à des fins contractuelles. Elle ne s'applique pas à la résolution d'autres types de conflits comme les conflits relatifs à l'emploi. Elle n'est pas destinée à se substituer aux droits ou aux obligations définis dans des exigences légales ou réglementaires applicables.

La présente Norme internationale ne s'applique pas au traitement des réclamations au sein d'un organisme.

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*

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 association

organisme (3.8) constitué d'organismes ou de personnes membres

3.2 réclamant

personne, **organisme** (3.8) ou leur représentant qui formule une **réclamation** (3.3)

NOTE 1 Dans la présente Norme internationale, les clients faisant part de leurs réclamations à un prestataire en première instance sont également considérés comme des «réclamants».

NOTE 2 La définition clarifie celle donnée dans l'ISO 10002, dans laquelle un représentant peut représenter une personne ou un organisme.

3.3 réclamation

toute expression de mécontentement adressée à un **organisme** (3.8), concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, auquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

[ISO 10002:2004, 3.2]

NOTE Les réclamations peuvent être formulées en rapport avec le processus de résolution des **conflits** (3.6).

3.4 client

organisme (3.8) ou personne qui reçoit un produit

EXEMPLE Consommateur, client, utilisateur final, détaillant, bénéficiaire ou acheteur.

NOTE 1 Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

NOTE 2 Pour les besoins de la présente Norme internationale, l'utilisation du terme «client» inclut les clients potentiels.

NOTE 3 Adapté de l'ISO 9000:2005, 3.3.5.

3.5 satisfaction du client

perception du **client** (3.4) sur le niveau de satisfaction de ses exigences

NOTE 1 Les **réclamations** (3.3) des clients 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 2 Même lorsque les exigences du client ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

[ISO 9000:2005, 3.1.4]

3.6**conflit**

⟨résolution de conflit⟩ désaccord, survenant à la suite d'une **réclamation** (3.3), soumis à un **prestataire** (3.9)

NOTE Certains **organismes** (3.8) autorisent leurs **clients** (3.4) à exprimer leur mécontentement, en premier lieu, auprès d'un prestataire. 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. 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.

3.7**responsable de la résolution de conflits**

personne nommée par un **prestataire** (3.9) pour assister les parties lors de la résolution d'un **conflit** (3.6)

NOTE Il peut s'agir d'employés, de bénévoles ou de personnes liées par un contrat.

3.8**organisme**

ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, des pouvoirs et des relations

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, **association** (3.1) ou parties ou combinaison de ceux-ci.

NOTE 1 La présente Norme internationale fait référence à différents types d'organismes, chacun jouant un rôle très différent dans le processus de résolution des **conflits** (3.6). Il peut s'agir d'organismes dont les **réclamations** (3.3) n'ont pas été résolues, de **prestataires** (3.9) de résolution de conflits et d'**associations** (3.1) susceptibles de fournir ou de promouvoir des processus de résolution de conflits. Par commodité, le terme «organisme» utilisé seul ci-après dans la présente Norme internationale 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.

NOTE 2 Adapté de l'ISO 9000:2005, 3.3.1.

[ISO 10003:2007](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb036011-213f-431e-9f27-64be8b9dee1e/iso-10003-2007)

3.9**prestataire**

⟨résolution de conflit⟩ personne ou **organisme** (3.8) qui fournit et met en œuvre un processus de résolution des **conflits** (3.6) externe à l'organisme

NOTE 1 En général, un prestataire est une entité légale, distincte de l'organisme et du **réclamant** (3.2). Ainsi, les attributs d'impartialité et d'équité sont mis en valeur (voir 4.5). Dans certains cas, une unité distincte est mise en place au sein de l'organisme afin de traiter les **réclamations** (3.3) non résolues. La présente Norme internationale n'est pas prévue pour ce cas de figure, mais elle peut s'avérer utile.

NOTE 2 Le prestataire conclut un contrat avec les parties en vue de la résolution du conflit et il assume la responsabilité de la performance. Le prestataire prévoit également des responsables de la résolution de conflits. Le prestataire utilise le personnel chargé du soutien, le personnel de direction ou autre chargé de la gestion pour apporter des ressources financières, administratives, une assistance en termes de planification, une formation, des locaux, des fonctions de supervision ou autres.

NOTE 3 Les prestataires peuvent revêtir différentes formes, y compris celles d'entités sans but lucratif, à but lucratif et d'entités publiques. Une **association** (3.1) peut être également un prestataire.

4 Lignes directrices**4.1 Généralités**

Une résolution des conflits efficace et efficiente doit reposer sur l'adhésion aux lignes directrices présentées de 4.2 à 4.12.

4.2 Volonté de participer

Il convient que la participation des réclamants à la résolution de conflits proposée par un organisme soit volontaire. Il convient que la volonté de participer repose sur une connaissance et une compréhension totales du processus et des résultats possibles. Lorsque le client est une personne achetant ou utilisant des produits, à des fins personnelles ou domestiques, il convient que la volonté de participer ne constitue pas une condition requise pour la réception des produits (voir Annexe C).

NOTE 1 La volonté de participer à la résolution de conflits peut constituer une condition requise dans des contrats établis entre entreprises.

NOTE 2 L'accord de participer peut être soumis à des exigences légales et réglementaires différentes selon les pays.

4.3 Accessibilité

Il convient qu'un processus de résolution de conflits soit facilement accessible et utilisable (voir Annexe D).

4.4 Aptitude

Il convient que le type de la méthode de résolution de conflits proposée aux parties pour un conflit (voir Annexe A) et les recours potentiels accessibles à un réclamant soient adaptés à la nature du conflit (voir Annexe E).

4.5 Équité

Il convient que l'organisme se lance dans la résolution de conflits avec l'intention de résoudre équitablement et honnêtement le conflit avec le réclamant. Il convient que l'organisme sélectionne un prestataire dont le personnel chargé de la résolution de conflits et le responsable de la résolution de conflits soient impartiaux et objectifs, de sorte que les processus, les recommandations et les décisions déterminantes soient justes pour les deux parties et soient reconnus comme ayant été formulés en toute impartialité (voir Annexe F).

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b036011-2131-431e-9127-64be8b9dee1e/iso-10003-2007>

4.6 Compétence

Il convient que le personnel de l'organisme, les prestataires et les personnes chargées de résoudre les conflits disposent des capacités personnelles, du savoir-faire, de la formation et de l'expérience nécessaires pour exercer leurs responsabilités de façon satisfaisante (voir Annexe G).

4.7 Rapidité

Il convient que la résolution de conflits soit menée aussi rapidement que possible au vu de la nature du conflit et du processus utilisé (voir Annexe H).

4.8 Confidentialité

Il convient de garantir la confidentialité et de protéger les informations à caractère personnel, sauf si la loi prévoit la diffusion de ces informations ou si un consentement pour leur diffusion est obtenu. Il convient également de garantir la confidentialité et de protéger les secrets propres à l'activité de l'organisme, sauf si la loi prévoit la diffusion de ces informations ou si un consentement pour leur diffusion est obtenu.

NOTE 1 Les informations à caractère personnel, lorsqu'elles sont associées à une personne, permettent d'identifier cette personne et peuvent être accessibles par le nom de la personne, l'adresse, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone ou l'identifiant spécifique. La signification précise de ce terme diffère selon les pays.

NOTE 2 Ce principe peut être appliqué par le biais d'une politique régissant l'utilisation et la diffusion des informations obtenues au cours d'un conflit et qui informe les parties du conflit de l'existence de cette politique.

NOTE 3 Pour favoriser la participation volontaire des organismes dans la résolution de conflits, il est parfois nécessaire de protéger l'identité de l'organisme, sauf si la loi prévoit sa diffusion.

4.9 Transparence

Il convient que les informations relatives au processus de résolution de conflits, au prestataire et à sa performance soient portées à la connaissance des réclamants, des organismes et du public (voir Annexe I).

NOTE La transparence fait référence aux informations relatives au processus de résolution de conflits, au prestataire et à sa performance par opposition aux informations à caractère personnel relatives au réclamant et aux secrets liés à l'activité de l'organisme.

4.10 Légalité

Il convient qu'un processus de résolution de conflits soit mis en œuvre conformément à la loi en vigueur et avec l'accord des parties.

4.11 Capacité

Il convient que les ressources suffisantes soient mises à disposition, engagées pour la résolution du conflit et gérées de manière efficace et efficiente.

4.12 Amélioration continue

Il convient que l'efficacité et l'efficience accrues du processus de résolution de conflits soient un objectif permanent.

5 Cadre de résolution des conflits

5.1 Engagement

Pour un processus de résolution de conflits efficace et efficient et qui soit conforme à la politique de résolution de conflits de l'organisme (voir 5.2), il convient que l'organisme se montre activement engagé. Il est particulièrement important que la direction démontre et promeuve cet engagement. Un engagement non ambigu dans la résolution de conflits peut constituer un complément utile au processus de traitement des réclamations interne à l'organisme et peut permettre au personnel comme aux réclamants de contribuer à l'amélioration des produits et des processus de l'organisme. Il y a lieu d'exprimer cet engagement par la définition, l'adoption et la diffusion de la politique et des procédures de résolution des conflits ainsi que par la mise à disposition de ressources suffisantes, y compris la formation.

Il convient également qu'un organisme s'engage à choisir des prestataires efficaces et efficaces pouvant apporter une résolution de conflits cohérente avec les objectifs de l'organisme et la conception du processus (voir Annexe J).

NOTE Quand le prestataire est une association, il est préférable que l'association évalue sa propre expérience et capacité, comme un organisme évaluerait les prestataires.

5.2 Politique de résolution de conflits

5.2.1 Mise en place de la politique

Il convient que la direction mette en place une politique de résolution de conflits claire et non ambiguë. Il convient que cette politique décrive les cas dans lesquels l'organisme informera les clients à propos du processus de résolution de conflits et proposera une résolution de conflits aux réclamants (voir Annexe K). Il convient que l'organisme détermine s'il est nécessaire que les réclamants utilisent le processus de traitement interne des réclamations avant de lancer un processus de résolution de conflits. Il convient que la politique soit à la disposition du personnel, des réclamants, des clients concernés et des autres parties intéressées. Il convient d'étayer cette politique par des procédures et des objectifs pour chaque fonction et chaque rôle identifié comme prenant part au processus.