



GUIDE 76

**Élaboration des normes de
service — Recommandations
pour répondre aux attentes des
consommateurs**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 76:2008](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-9c0c227d272e/iso-iec-guide-76-2008>

Première édition 2008

© ISO/CEI 2008

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/IEC Guide 76:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-9c0c227d272e/iso-iec-guide-76-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-9c0c227d272e/iso-iec-guide-76-2008>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/CEI 2008

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	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Principes clés des consommateurs	4
4.1 Généralités	4
4.2 Informations	4
4.3 Accès et équité	4
4.4 Choix	4
4.5 Sûreté et sécurité	4
4.6 Qualité	5
4.7 Réparation	6
4.8 Questions environnementales	6
4.9 Représentation	6
4.10 Conformité à la loi et à la réglementation	6
5 Utilisation du présent Guide	6
6 Prise en considération des attentes des consommateurs lors de l'élaboration des normes	8
7 Questions clés des consommateurs à prendre en compte	10
8 Analyse détaillée des éléments de service et des thèmes y afférents	12
8.1 Généralités	12
8.2 Prestataire de service	12
8.3 Fournisseur(s)	14
8.4 Personnel	14
8.5 Client	14
8.6 Contrat	15
8.7 Facturation	15
8.8 Prestation	16
8.9 Service réalisé	17
8.10 Environnement du service	17
8.11 Équipement	17
8.12 Clauses de sauvegarde	18
8.13 Communication entre le prestataire de service et le client	19
8.14 Communication au sein de l'organisme prestataire de service	20
9 Liste de contrôle	20
Annexe A (informative) Exemples de services possibles	26
Annexe B (informative) Illustration de la pertinence de la liste de contrôle pour différents types de services	27
Bibliographie	32

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.

Les projets de Guides adoptés par le comité ou le groupe responsable sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Guides 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.

Le Guide ISO 76 a été élaboré par le Comité ISO pour la politique en matière de consommation (COPOLCO).

ITEH STANDARD PREVIEW

(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 76:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-9c0c227d272e/iso-iec-guide-76-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-9c0c227d272e/iso-iec-guide-76-2008>

Introduction

0.1 Le nombre de normes relatives aux services est en constante augmentation. Le présent Guide a été élaboré pour aider les rédacteurs de normes traitant de ces domaines à tenir compte des exigences des consommateurs. Il approfondit les objectifs des normes de service qui sont établis dans la publication ISO/CEI *Les consommateurs et les normes — Lignes directrices et principes relatifs à la participation des consommateurs à l'élaboration des normes*^[25]. Pour répondre aux principales préoccupations des consommateurs, les normes peuvent se révéler utiles dans la mesure où elles représentent un consensus sur les meilleures connaissances et expériences disponibles dans le monde.

0.2 Le présent Guide est destiné aux personnes impliquées dans l'élaboration et la révision de Normes internationales ou nationales applicables aux services, dans les pays développés et en développement. À travers sa liste de contrôle et les exemples donnés, il contient également des informations qui peuvent être utiles à d'autres personnes, telles que les prestataires de services et les éducateurs.

0.3 La prestation de service peut impliquer des relations et des organisations complexes, auxquelles participent souvent de nombreux organismes différents. En outre, les consommateurs ont recours à une grande diversité de services publics, tels que les prestations de santé ou l'éducation, pour lesquels des contrats formels et le paiement direct peuvent ne pas être applicables.

0.4 Dans un marché mondial, les consommateurs estiment généralement pouvoir bénéficier de l'accès à un vaste choix de services et de prestataires de services. On observe également une demande permanente de prix plus bas qui ne pénaliseraient pas forcément certains marchés et collectivités. Indépendamment du mode de règlement direct ou non pour un service, le consommateur recherche avant tout la qualité, l'économie et l'efficacité. La préoccupation du consommateur eu égard à la nécessité de favoriser le développement durable est également croissante.

0.5 L'internet permet de multiplier les comparaisons et d'enrichir les connaissances en assurant l'accès aux informations de base sur lesquelles fonder ses choix. De manière générale, les consommateurs considèrent que les services qu'ils utilisent, par voie de souscription, de contrat ou d'achat, doivent répondre à leurs exigences en matière de qualité, de durabilité et de facilité d'utilisation, mais également être sûrs, respectueux de l'environnement et équitables envers le public concerné par ces services.

0.6 Bien que tous les individus disposent du droit d'accès aux services, cela ne sera pas toujours pertinent ou réaliste. Il convient cependant que les prestataires de services prennent en considération les besoins de tous les utilisateurs potentiels, y compris les enfants et les personnes d'origines culturelles et ethniques différentes, afin que les services soient à la disposition d'un maximum de personnes. La question de l'accessibilité et de la facilité d'utilisation des produits et des services est devenue plus critique du fait de l'augmentation du pourcentage de personnes âgées dans la population mondiale. Les personnes âgées ne présentent pas toutes des contraintes, mais c'est au sein de ce groupe démographique que les incapacités ou les limitations sont les plus importantes.

0.7 La normalisation des services peut apporter les avantages suivants:

- établir la confiance du consommateur en garantissant la sécurité, la sûreté, la qualité, la durabilité et la facilité d'utilisation;
- fournir des informations précises et appropriées et tenir compte des exigences de l'utilisateur;
- favoriser le développement du choix et de l'accès à une large gamme d'utilisateurs;
- fournir des formulaires appropriés et équitables pour réparation, si nécessaire.

0.8 Il existe de nombreux codes de bonnes pratiques, nationaux et sectoriels, relatifs à des phases de la prestation de service et qui peuvent être pris en considération lors de l'élaboration des normes. Cependant, ces codes sont le plus souvent établis du point de vue du prestataire de service et n'adoptent pas nécessairement celui du consommateur. Le présent Guide vise à s'assurer que les besoins des consommateurs sont pris en considération. Il prévoit également un ensemble commun de critères applicables aux services fournis dans des pays où la portée et l'application de la législation nationale relative à la protection des consommateurs peuvent varier considérablement.

0.9 Il est reconnu, lors de l'élaboration de normes de service, qu'il est préférable de prendre en considération les exigences légales ou réglementaires applicables.

**iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)**

[ISO/IEC Guide 76:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-9c0c227d272e/iso-iec-guide-76-2008)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-9c0c227d272e/iso-iec-guide-76-2008>

Élaboration des normes de service — Recommandations pour répondre aux attentes des consommateurs

1 Domaine d'application

Le présent Guide fournit des directives générales relatives aux questions à traiter dans les normes pour les services. Ces directives peuvent servir de base à l'élaboration de normes détaillées pour tout service. Le Guide propose une liste de contrôle (voir Article 9) qui peut être utilisée par les représentants des consommateurs et par toute autre personne participant au processus d'élaboration de normes. L'utilisation de cette liste de contrôle permet de pleinement prendre en considération tous les sujets présentant un intérêt pour les consommateurs, y compris les besoins des enfants, des personnes âgées, des personnes présentant des incapacités et celles d'origines ethniques et culturelles différentes.

Le présent Guide s'applique à l'ensemble de la gamme des services, qu'ils soient assurés par conclusion d'un contrat formel ou par règlement direct du prix d'achat. Il concerne également les services publics et de bienfaisance qui impliquent un consommateur, un utilisateur ou un participant, mais pas nécessairement un achat, par exemple dans le domaine de l'éducation, de la santé et des soins.

iTeh STANDARD PREVIEW

2 Références normatives (standards.iteh.ai)

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, *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

service

résultat d'au moins une activité, nécessairement réalisée à l'interface entre le fournisseur et le client, et qui est généralement immatériel

NOTE 1 Des exemples de services possibles sont fournis à dans l'Annexe A.

NOTE 2 Dans l'ISO 9000, «produit» est défini comme le «résultat d'un processus» et identifie quatre catégories génériques de produits: les services (par exemple le transport), les «software» (par exemple logiciel, dictionnaire), le matériel (par exemple pièces mécaniques de moteur) et les produits issus de processus à caractère continu (par exemple lubrifiant) et indique que la catégorie de produit utilisée est fonction de l'élément dominant; par conséquent, un service peut inclure la fourniture de logiciels, de matériels et de produits issus de processus à caractère continu. Pour les besoins du présent Guide, des définitions distinctes pour les services et les biens figurent ci-après.

3.2

biens

produits à l'exclusion des services

EXEMPLE Logiciels, matériels et produits issus de processus à caractère continu, par exemple les appareils électroménagers, les articles de soins à domicile, les produits alimentaires.

3.3

prestataire de service

entité qui propose un ou des services

NOTE L'entité peut être une personne ou un organisme.

3.4

consommateur

individu membre du grand public qui achète ou qui utilise des biens, des biens immobiliers ou des services à des fins personnelles, familiales ou domestiques

NOTE Adapté de l'ISO/CEI relative à la participation des consommateurs à l'élaboration des normes^[26].

3.5

client

organisme ou personne qui reçoit un produit

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

NOTE 1 Pour les besoins du présent Guide, l'utilisation du terme «client» inclut les clients potentiels.

NOTE 2 Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.3.5.

3.6

satisfaction du client

perception du client sur le niveau de réalisation de ses exigences

NOTE 1 Les réclamations 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/IEC Guide 76:2008](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-906c227d272e/iso-iec-guide-76-2008)

NOTE 3 Adapté de l'ISO 9000:2005, définition 3.1.4. <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/886b0b39-b93f-4bbc-b8f7-906c227d272e/iso-iec-guide-76-2008>

3.7

utilisateur

participant

personne qui utilise le(s) service(s) du prestataire de service

3.8

déficience

problème d'une fonction ou d'une structure corporelle, comme une déviation ou une perte significative, qui peut être temporaire (dû à une blessure, par exemple) ou permanent, léger ou grave, et qui peut fluctuer dans le temps, en particulier la détérioration en raison du vieillissement

[ISO/CEI Guide 71:2001, définition 3.4]

3.9

contrat

accord par lequel une ou plusieurs parties se sont engagées envers une ou plusieurs autres parties à fournir un service

3.10

code de conduite

promesse(s) faite(s) au client par un organisme et dispositions correspondantes

NOTE 1 Ces promesses permettent à l'organisme de maintenir et d'accroître la satisfaction du client (3.6) et concernent les produits de l'organisme ou l'interaction avec ses clients existants ou potentiels.

NOTE 2 Voir également l'ISO 10001 sur les lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes.

3.11**service au client**

interaction entre un organisme et le client tout au long des phases de la fourniture du service

NOTE Adapté de l'ISO 10002, 2004, définition 3.5.

3.12**prestation**

action de fournir un service

3.13**facilité d'utilisation**

degré selon lequel un service peut être utilisé, par des utilisateurs identifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié

NOTE Adapté de l'ISO/CEI Guide 71:2001, définition 3.7.

3.14**technologie d'aide****aide technique**

pièce d'équipement, système, matériel informatique, logiciel ou service utilisé pour augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des individus ayant des incapacités

NOTE Cette technologie peut être disponible dans le commerce ou résulter d'une modification ou d'une personnalisation. Ce terme inclut les aides techniques destinées aux personnes ayant des incapacités. Les aides techniques ne suppriment pas une déficience, mais peuvent réduire la difficulté qu'a un individu à accomplir une tâche ou à mener une activité dans des environnements spécifiques.

[ISO/CEI Guide 71:2001, définition 3.3]

3.15**autre support**

présentation différente permettant de rendre des services accessibles en faisant appel à une autre mobilité ou à une autre capacité sensorielle

NOTE Adapté de l'ISO/CEI Guide 71:2001, définition 3.8.

3.16**réclamation**

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

[ISO 10002:2004, définition 3.2]

3.17**réclamant****plaignant**

personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation

[ISO 10002:2004, définition 3.1]

3.18**retour d'informations**

opinions, commentaires et expressions de l'intérêt dans les services ou le processus de traitement des réclamations

NOTE Adapté de l'ISO 10002:2004, définition 3.6 et de l'ISO/CEI Guide 51:1999.

3.19

clause de sauvegarde

précaution prise pour prévenir ou réduire l'impact d'une défaillance dans un aspect de la fourniture de service

4 Principes clés des consommateurs

4.1 Généralités

Les services recouvrent une large gamme d'activités (voir Annexe A). Ces activités présentent les caractéristiques communes suivantes: le service est assuré par un organisme commercial, public ou privé, faisant l'objet de revendications; des produits ou une assistance sont fournis et les consommateurs, en qualité de clients ou de simples utilisateurs, se fondent sur la qualité de la prestation, souvent sans disposer de moyens individuels ou directs pour en juger. Il convient que les principes clés des consommateurs, tels que décrits de 4.2 à 4.10, soient pris en considération.

4.2 Informations

Les informations et leur communication jouent un rôle essentiel dans la sélection, la fourniture et l'utilisation effective des services. En effet, à la différence de produits tels que des chaussures ou des produits alimentaires, le consommateur dispose de moins d'éléments matériels pour l'aider à déterminer la qualité, l'aptitude à l'emploi, la valeur d'achat, etc. La communication des informations et la manière dont elles sont divulguées (y compris les comportements du personnel) constituent des éléments fondamentaux. Le rôle de la communication à chaque étape du processus de prise de décision est illustré à la Figure 1.

4.3 Accès et équité

L'accès aux services dépend de l'aptitude des consommateurs à déterminer leurs besoins ou leurs désirs et de la disponibilité des services pour tous les consommateurs, indépendamment des considérations d'ordre géographique, social et économique, et des déficiences physiques ou mentales. Par conséquent, pour être crédible, il convient de reconnaître et de considérer les intérêts de l'ensemble des consommateurs (enfants, personnes âgées, personnes d'origines culturelles et ethniques différentes ou présentant des aptitudes variées) dès le début de l'élaboration des normes correspondantes. Pour garantir le principe d'équité, il convient que les normes garantissent que les services ne présentent aucune discrimination abusive contre un groupe particulier de consommateurs.

4.4 Choix

La politique en matière de consommation se fonde essentiellement sur la promotion du choix du consommateur. Dans le domaine de la normalisation, cela signifie qu'il convient qu'une norme ne favorise aucun fournisseur particulier ni qu'elle soit inutilement restrictive concernant la forme sous laquelle un service est fourni. Il convient de parvenir à un équilibre entre les diverses caractéristiques d'un service et la nécessité de maintenir la valeur d'achat et la compétitivité sur le marché.

4.5 Sûreté et sécurité

La sécurité (y compris l'hygiène et l'intégrité physique) et la sûreté (y compris la sécurité financière et le respect de la vie privée) associées aux services constituent des priorités essentielles pour accéder aux informations et à l'assistance correspondantes, en prêtant une attention toute particulière à la protection des personnes vulnérables, telles que les enfants, les personnes âgées, handicapées ou défavorisées du fait de la pauvreté ou d'une incapacité, voire de problème lié au langage.

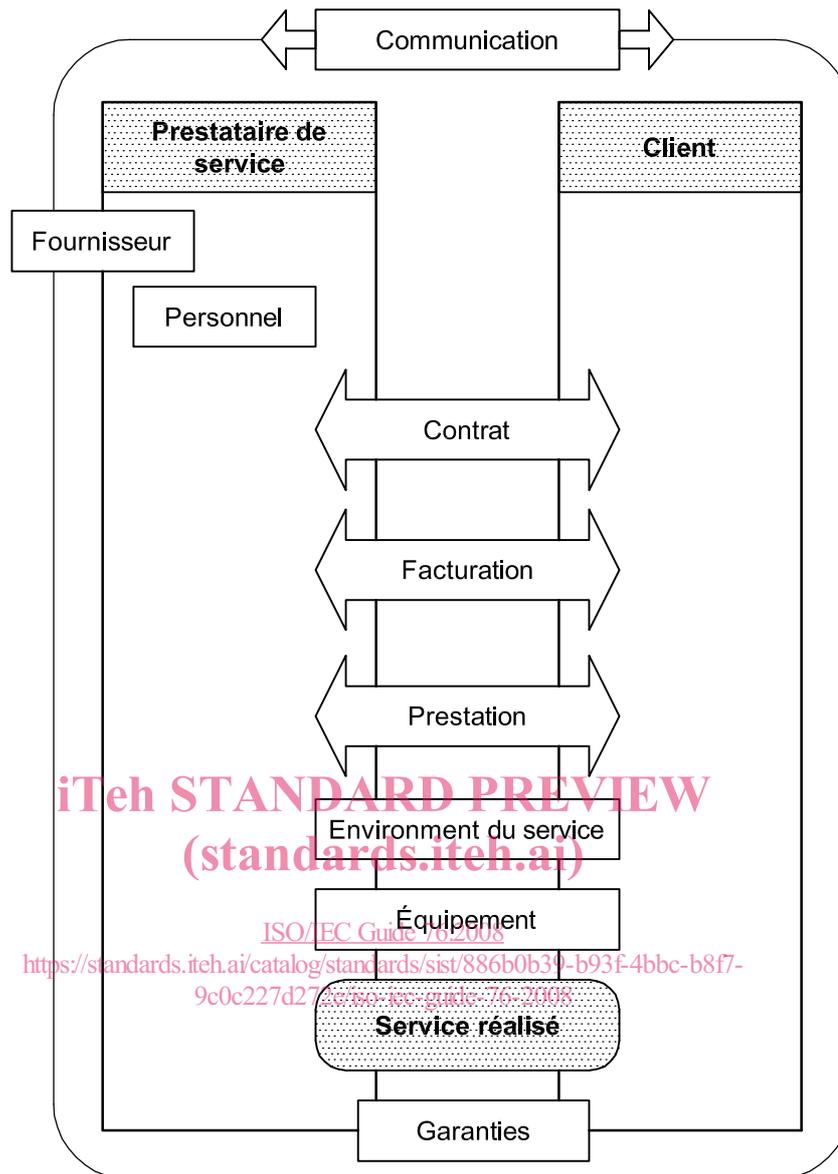


Figure 1 — Éléments de service et rôle de la communication à toutes les étapes de la fourniture de service

4.6 Qualité

La qualité est l'aptitude des caractéristiques d'un service à satisfaire aux exigences. Par conséquent, la qualité comprend les nombreuses autres caractéristiques immatérielles qui contribuent à un « bon » service. Ces caractéristiques englobent les facteurs mentionnés ci-dessus, tels que l'accès à des informations utiles et précises, les bonnes relations avec les clients et la fourniture du service dans les délais. Ces caractéristiques comprennent également les facteurs établis dans un contexte d'évaluation de l'impact sur l'environnement et de développement durable, tels que l'utilisation durable des ressources et l'aptitude à recycler. La facilité d'utilisation représente une caractéristique de qualité pour la population en général, mais également un facteur d'accès pour les personnes présentant certains types de déficience. La qualité et la valeur d'achat sont, avec la sécurité, des questions centrales pour les consommateurs.

4.7 Réparation

Les consommateurs ont besoin de se sentir en confiance lors de la prestation de service et avoir l'assurance qu'en cas d'anomalie ou autre dysfonctionnement, des dispositions appropriées sont prises pour résoudre tout problème ou traiter toute réclamation, que le service soit fourni au niveau national ou depuis un autre pays.

4.8 Questions environnementales

Les questions environnementales ont une importance croissante pour les consommateurs et peuvent affecter leur prise de décision. Ces facteurs incluent de promouvoir le respect de l'environnement naturel et humain, en réduisant les déchets, la pollution olfactive, sonore et visuelle, et la préservation du patrimoine physique, culturel et humain.

4.9 Représentation

Il convient que les organismes de normalisation s'assurent que les consommateurs sont représentés dans tous les comités techniques ou les groupes de travail dont le thème affecte les consommateurs. Si cela n'est pas possible, il convient d'utiliser d'autres moyens pour s'assurer que les intérêts des consommateurs sont pris en compte, par exemple par voie de consultation. Le cas échéant, il convient que les normes elles-mêmes prévoient des dispositions pour la représentation des consommateurs, par exemple par voie de consultation pour le développement de nouveaux services.

4.10 Conformité à la loi et à la réglementation

Il convient que les prestataires de services s'assurent de la conformité et de la prise en compte des exigences légales et réglementaires, depuis les premières étapes de la planification et de la conception du service jusqu'à la prestation du service et la réparation.

STANDARD PREVIEW
standards.iteh.ai

ISO/IEC Guide 76:2008

5 Utilisation du présent Guide

5.1 Le présent Guide fournit un aperçu de la manière dont il convient d'identifier les intérêts et les attentes des consommateurs et de les prendre en considération lors de l'élaboration des normes pour les services. Ces normes incluent les Normes internationales, régionales et nationales, ainsi que les normes sectorielle ou d'organisation ou des standards d'entreprise. Le présent Guide indique les domaines dans lesquels des exigences détaillées peuvent être établies pour des normes dédiées à un secteur.

5.2 Il convient que l'ensemble des documents suivants fasse partie intégrante des outils mis à la disposition des rédacteurs de normes:

- a) La déclaration politique ISO/CEI, *Prise en compte dans la normalisation des besoins des personnes âgées et de celles ayant des incapacités*^[24] et les lignes directrices complémentaires (ISO/CEI Guide 71) fournissent aux rédacteurs de normes et aux autres personnes concernées une approche systématique pour prendre en considération les problèmes liés au vieillissement et aux incapacités lors de la rédaction et de la révision des Normes internationales. Elles aident également les Comités techniques à évaluer leur réponse à ces questions dans leurs programmes de travail.
- b) L'ISO/CEI Guide 51 fournit des recommandations sur des considérations générales en matière de sécurité et l'ISO/CEI Guide 50 fournit des lignes directrices plus spécifiques pour la sécurité des enfants.
- c) Des recommandations détaillées sur des aspects spécifiques de la prestation de service, telles que les critères convenus au niveau international pour les codes de conduite relatifs à la satisfaction du client donnés dans l'ISO 10001, dans l'ISO 10002 et dans l'ISO 10003, fournissent des recommandations utiles pour la prise en charge globale des clients.

NOTE L'ISO 10001 fournit des lignes directrices relatives aux codes de conduite, l'ISO 10002 fournit des lignes directrices pour le traitement des réclamations et l'ISO 10003 fournit des lignes directrices relatives à la résolution externe de conflits.

5.3 L'Article 6 propose un processus que les rédacteurs de normes peuvent utiliser pour traiter les domaines essentiels présentant un intérêt pour les consommateurs, y compris les besoins des personnes âgées et des personnes présentant des incapacités.

5.4 L'Article 7 identifie les questions clés que des consommateurs peuvent se poser lorsqu'ils choisissent, achètent ou souscrivent à un service et met en évidence les liens entre ces questions et les différents «éléments de service» listés dans le Tableau 1.

5.5 Les éléments de service, identifiés à partir des questions clés des consommateurs, peuvent être pris en considération lors de l'élaboration des normes de l'organisme ou de l'entreprise ou des normes dédiées à un secteur. Chaque élément de service comprend plusieurs «thèmes». L'Article 8 décrit les différents thèmes relatifs à chaque élément de service. Lors de l'élaboration d'une norme, il convient de prendre en compte tous les thèmes afin de s'assurer que les besoins des consommateurs sont traités en conséquence. Toute prestation de service peut comprendre une séquence de phases dans la fourniture du service, impliquant toutes une interaction entre le prestataire de service et le client.

NOTE Voir la Figure 2 qui donne un exemple relatif à une manifestation sportive; cette figure montre également qu'une prestation de service peut être associée à des activités de soutien.

5.6 L'Article 9, Tableaux 2 à 6, fournit des listes de contrôle des thèmes identifiés à l'Article 8 comme un moyen rapide mis à la disposition des rédacteurs de normes pour s'assurer que tous les aspects pertinents sont couverts par la norme correspondante.

5.7 L'Annexe B illustre les degrés d'importance que peuvent revêtir les différents éléments de service lorsque cette approche systématique au moyen des listes de contrôle est adoptée pour élaborer des normes applicables à des secteurs de service très différents (par exemple salons de coiffure, hôtels et compagnies d'assurance-vie).

NOTE L'Annexe B donne des exemples plutôt que des listes exhaustives de toutes les exigences requises pour chacun de ces services.

5.8 La Bibliographie donne une liste de sources que les rédacteurs de normes peuvent utiliser pour rechercher des informations plus détaillées et plus spécifiques.

5.9 Lors de l'élaboration d'une nouvelle norme de service, il est généralement prévu d'identifier les critères requis pour garantir les meilleures pratiques, indépendamment de la taille ou de la localisation géographique du prestataire de service. Toutefois, les caractéristiques optionnelles à considérer peuvent être d'autant plus nombreuses que le service est complexe. Pour simplifier l'utilisation de normes, même par le plus petit des organismes, il est recommandé d'identifier les sujets les plus importants pour le service particulier à normaliser, au moyen des listes de contrôle et de les utiliser pour établir un ensemble de critères essentiels auxquels il convient qu'un petit organisme se conforme. Cela peut figurer en annexe (par exemple l'ISO 10002:2004, Annexe A).

La Figure 2 illustre la fourniture de services par un club de football professionnel où les spectateurs sont définis comme les clients²⁾. Plusieurs services peuvent être proposés à chaque phase de cette expérience. Par exemple, pendant la mi-temps, il est possible de diffuser de la musique, les spectateurs peuvent acheter à boire ou à manger ou se rendre aux toilettes. Les activités de soutien comprennent d'autres prestations qui sont proposées aux mêmes clients, mais qui ne sont pas directement liées au match, par exemple la vente d'articles du club ou la publication d'un magazine. Toutes ces activités doivent être planifiées et réalisées de manière appropriée si l'on considère que le service résultant vise à obtenir la satisfaction du client.

1) La Bibliographie n'est pas exhaustive. Les utilisateurs sont encouragés à vérifier les mises à jour en cours et les futures publications, ainsi qu'à consulter les sites Web pour obtenir de plus amples informations.

2) Fondé sur l'ISO 9000 marque des points dans le milieu du football professionnel — mais qui est donc le client?^[27].