

---

---

**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*

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

[ISO 10008:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>



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

ISO 10008:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>



**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](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Principes directeurs</b> .....	<b>2</b>
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
<b>5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur</b> .....	<b>4</b>
5.1 Cadre.....	4
5.2 Objectifs.....	5
5.3 Processus.....	5
5.4 Ressources.....	7
5.5 Connectivité.....	8
<b>6 Processus associés à une seule phase</b> .....	<b>9</b>
6.1 Phase pré-transactionnelle.....	9
6.2 Phase transactionnelle.....	12
6.3 Phase post-transactionnelle.....	15
<b>7 Processus associés à plusieurs phases</b> .....	<b>17</b>
7.1 Interaction avec le consommateur.....	17
7.2 Gestion des données relatives aux consommateurs.....	18
<b>8 Maintenance et amélioration</b> .....	<b>20</b>
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
<b>Annexe A (informative) Satisfaction du client et besoins des consommateurs dans le contexte de transactions TCE CC</b> .....	<b>22</b>
<b>Annexe B (informative) Références supplémentaires</b> .....	<b>24</b>
<b>Annexe C (normative) Lignes directrices relatives à la fourniture d'informations</b> .....	<b>26</b>
<b>Annexe D (informative) Lignes directrices concernant le code TCE CC d'un organisme</b> .....	<b>29</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>31</b>

## 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](http://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](http://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*.

[ISO 10008:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>

## 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.

### 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.

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

[ISO 10008:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>

# 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.

[ISO 10008:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013)

## 2 Références normatives

[e9d97e6228ab/iso-10008-2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013)

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.

## 3.3

### **consommateur**

individu membre du grand public qui achète ou utilise des *produits* (3.4) à des fins personnelles, familiales ou domestiques

Note 1 à l'article: Pour les besoins de la présente Norme internationale, le terme «consommateur» inclut les consommateurs potentiels.

[SOURCE: GUIDE ISO/CEI 76:2008, 3.4, modifié — la terminologie «des marchandises, des biens ou des services» a été remplacée par «des produits» et la Note a été supprimée.]

## 3.4

### **produit**

résultat d'un processus

Note 1 à l'article: Il existe quatre catégories génériques de produits: les services (par exemple transport), les «software» (par exemple logiciel, dictionnaire), les [produits] matériels (par exemple pièces mécaniques de moteur) et les produits issus de processus à caractère continu (par exemple lubrifiant).

De nombreux produits sont constitués d'éléments appartenant à différentes catégories génériques de produits. Le produit est appelé service, logiciel, matériel ou produit issu de processus à caractère continu selon l'élément dominant. Par exemple, l'offre produit «automobile» se compose de matériel (par exemple les pneus), de produits issus de processus à caractère continu (par exemple carburant, liquide de refroidissement), de «software» (par exemple logiciel de commande de moteur, manuel d'utilisation) et de services (par exemple explications du vendeur concernant le fonctionnement).

Note 2 à l'article: Dans la présente Norme internationale, le terme «produit» se rapporte aux produits destinés, sans toutefois s'y limiter, à un usage personnel, familial ou domestique, et peut inclure des produits de consommation. Cette définition du terme «produit» peut différer de celle donnée dans d'autres Normes internationales.

## 3.5

### **code TCE CC**

promesse ou ensemble de promesses fait(e) par des organismes (3.2) aux consommateurs (3.3) et dispositions connexes à l'appui de transactions de type TCE CC

## 3.6

### **fournisseur TCE CC**

personne ou organisme (3.2) qui fournit un processus ou une activité TCE CC (3.1) et qui est externe à l'organisme utilisant le système TCE CC

## 4 Principes directeurs

### 4.1 Généralités

La planification, la conception, le développement, la mise en œuvre, la maintenance et l'amélioration efficaces et efficaces du système TCE CC d'un organisme reposent sur l'adhésion aux principes directeurs orientés consommateur énoncés de 4.2 à 4.17. Ces principes directeurs peuvent aider à améliorer la protection du consommateur dans l'ensemble du système TCE CC.

NOTE Voir l'Annexe A pour des lignes directrices supplémentaires concernant la satisfaction du client et les besoins des consommateurs dans le cadre de transactions de type TCE CC.

### 4.2 Engagement

Il convient qu'un organisme s'engage activement dans l'adoption, l'intégration et la dissémination d'un système TCE CC, y compris le respect des promesses qu'il fait aux consommateurs dans son code TCE CC.



### 4.3 Capacité

Il convient de disposer de ressources suffisantes pour gérer le système TCE CC d'un organisme, y compris sa planification, sa conception, son développement, sa mise en œuvre, sa maintenance et son amélioration.

### 4.4 Compétence

Il convient que le personnel de l'organisme et les fournisseurs TCE CC disposent des qualités, des connaissances, du savoir-faire, de la formation et de l'expérience nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités au service du consommateur.

### 4.5 Adéquation

Il convient que l'organisme s'assure que le système TCE CC est adapté au type de transaction concerné, compte tenu de facteurs tels que les caractéristiques du consommateur, le type de produit et la nature des réclamations ou des préoccupations, selon le cas.

### 4.6 Exactitude

Il convient qu'un organisme s'assure que son système TCE CC ainsi que les informations le concernant sont adéquats, actualisés, exacts, non trompeurs, vérifiables et conformes à toutes les exigences légales et réglementaires applicables.

### 4.7 Transparence

Il convient que des informations suffisantes sur le système TCE CC de l'organisme soient fournies aux consommateurs, au personnel et aux autres parties intéressées et que ces informations soient clairement visibles.

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)  
ISO 10008:2013  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>

### 4.8 Accessibilité

Il convient que le système TCE CC d'un organisme ainsi que les informations pertinentes le concernant soient faciles à trouver, comprendre et utiliser.

NOTE Voir le Guide ISO/CEI 76 pour des lignes directrices supplémentaires.

### 4.9 Réactivité

Dans le cadre de son système TCE CC, il convient qu'un organisme réponde aux besoins des consommateurs. Il convient que l'organisme réponde, y compris aux questions ou aux réclamations, dans les meilleurs délais, compte tenu de la nature du besoin et du processus concerné.

### 4.10 Consentement

Il convient qu'un organisme s'assure que, chaque fois que le consentement du consommateur est requis dans une transaction TCE CC, ce consentement soit volontaire et éclairé.

### 4.11 Équité

Il convient qu'un organisme développe et mette en œuvre un système TCE CC qui soit équitable pour tous les consommateurs.

### 4.12 Responsabilité

Il convient qu'un organisme établisse et maintienne la responsabilité et l'établissement de rapports sur les actions et les décisions relatives à son système TCE CC, y compris en ce qui concerne les fournisseurs TCE CC de l'organisme.

### 4.13 Légalité

Il convient qu'un organisme assure une surveillance proactive du cadre législatif pertinent et exploite son système TCE CC conformément à l'ensemble des exigences législatives et réglementaires applicables.

### 4.14 Respect de la vie privée

Il convient que les renseignements personnels relatifs au consommateur collectés par un organisme dans le cadre de la mise en œuvre de son système TCE CC restent confidentiels et soient protégés et traités conformément aux exigences légales et réglementaires applicables. Cela inclut de limiter l'utilisation des renseignements personnels dans les cadres pour lesquels un consentement explicite est obtenu auprès du consommateur. Cela inclut aussi la limitation de la divulgation des renseignements personnels aux situations prévues par les exigences légales et réglementaires applicables ou, lorsqu'elles sont autorisées, aux situations dans lesquelles un consentement explicite de divulgation est obtenu auprès du consommateur.

### 4.15 Sécurité

Il convient que l'organisme préserve la confidentialité et l'intégrité des données relatives aux consommateurs dans le système TCE CC par des mécanismes de sécurité adaptés à la sensibilité des informations, et applique les meilleures pratiques généralement acceptées afin de se protéger contre un accès non autorisé.

ITeH STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)  
ISO 10008:2013  
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4f3424ea-8c66-44f5-8da5-e9d97e6228ab/iso-10008-2013>

### 4.16 Intégration

Il convient que le système TCE CC d'un organisme soit intégré au système de management de la qualité et, le cas échéant, à d'autres systèmes de management de l'organisme. Il convient d'inclure les interactions entre le TCE CC en ligne et le marché conventionnel de la vente directe ou à distance, le cas échéant, d'une manière cohérente et compréhensible pour tous les consommateurs.

### 4.17 Amélioration

Il convient que l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience du système TCE CC soit un objectif permanent de l'organisme.

## 5 Système de transaction de commerce électronique entre commerçant et consommateur

### 5.1 Cadre

Il convient qu'un organisme établisse et applique un cadre pour la prise de décision et l'action dans le contexte de la planification, de la conception, du développement, de la mise en œuvre, de la maintenance et de l'amélioration du système TCE CC. Ce cadre implique l'évaluation, la fourniture et le déploiement des ressources nécessaires à la réalisation des processus pour atteindre les objectifs du système TCE CC. Il inclut également l'engagement de la direction, l'attribution des responsabilités et des autorités appropriées et la formation, conformément aux principes directeurs énoncés à l'Article 4.

Lors de la planification, de la conception, du développement, de la mise en œuvre, de la maintenance et de l'amélioration de son système TCE CC, il convient que l'organisme collecte et évalue les informations concernant:

- les besoins et les attentes des consommateurs;
- les problèmes associés aux transactions de type TCE CC (par exemple respect de la vie privée, sûreté, réactivité et exactitude);
- les exigences légales et réglementaires associées au traitement de ces problèmes (voir l'Annexe B);
- la manière dont ces problèmes surviennent, leurs effets potentiels et la manière dont ils sont traités;
- la manière dont d'autres organismes traitent ces problèmes.

Il est important pour l'organisme d'obtenir des parties intéressées pertinentes (par exemple clients, fournisseurs, associations industrielles, organisations de consommateurs, agences gouvernementales pertinentes, autorités de régulation, personnel et propriétaires) et d'évaluer les données d'entrée concernant les TCE CC.

## 5.2 Objectifs

Il convient que l'organisme détermine les objectifs devant être atteints par le système TCE CC. Il convient que ces objectifs soient compatibles avec les objectifs globaux de l'organisme et que leur atteinte soit mesurable au moyen d'indicateurs de performance appropriés. Il convient de revoir ces objectifs à intervalles réguliers et de les actualiser si nécessaire.

Il convient que l'organisme élabore des indicateurs de performance quantitatifs et qualitatifs conçus pour évaluer et aider à comprendre si le système TCE CC de l'organisme parvient à atteindre ses objectifs.

NOTE Les indicateurs de performance relatifs au système TCE CC comprennent, par exemple

- le nombre de ventes réalisées par rapport au nombre de visites sur le site Web,
- le nombre de retours sur livraison par rapport au total,
- le nombre de consommateurs effectuant un retour par rapport au total,
- les pertes et les dommages par rapport au total des livraisons,
- le nombre de livraisons effectuées dans les délais par rapport au total,
- le nombre de défaillances internes du système du site ou de la plate-forme,
- la notation ou le classement obtenu(e) à l'issue d'enquêtes mesurant la satisfaction des consommateurs,
- les statistiques relatives aux réclamations et à leur traitement, et
- la rapidité des réponses à un retour d'information.

## 5.3 Processus

### 5.3.1 Généralités

Il convient qu'un organisme planifie, conçoive, développe, mette en œuvre, maintienne et améliore

- a) les processus associés à une seule phase, et
- b) les processus associés à plusieurs phases.

Un processus TCE CC traverse généralement trois phases distinctes:

- une phase pré-transactionnelle,

- une phase transactionnelle, et
- une phase post-transactionnelle.

Un processus associé à une seule phase ne s’applique qu’à une des trois phases d’un processus TCE CC. Par exemple, le processus d’indication du prix final est spécifique à la phase transactionnelle.

Un processus associé à plusieurs phases s’applique aux trois phases. La relation entre les processus est dynamique et il convient de ne pas la considérer de façon strictement séquentielle. Par exemple, un organisme peut élaborer un processus associé à plusieurs phases, tel que l’établissement d’un code TCE CC, avant l’élaboration des processus associés aux phases pré-transactionnelle, transactionnelle et post-transactionnelle.

La [Figure 1](#) illustre ces processus et les activités correspondantes.

La planification, la conception et le développement de chacun de ces processus font partie intégrante de leur mise en œuvre réussie. Il convient que l’organisme vérifie son système TCE CC avant sa mise en œuvre afin de déterminer la nécessité d’ajustements.

Les lignes directrices relatives à la planification, à la conception, au développement et à la mise en œuvre des processus associés aux phases pré-transactionnelle, transactionnelle et post-transactionnelle sont fournies dans l’Article 6.

Les lignes directrices relatives à la planification, à la conception, au développement et à la mise en œuvre des processus associés à plusieurs phases sont fournies à l’Article 7. Les lignes directrices relatives à la maintenance et à l’amélioration du système TCE CC sont fournies à l’Article 8.

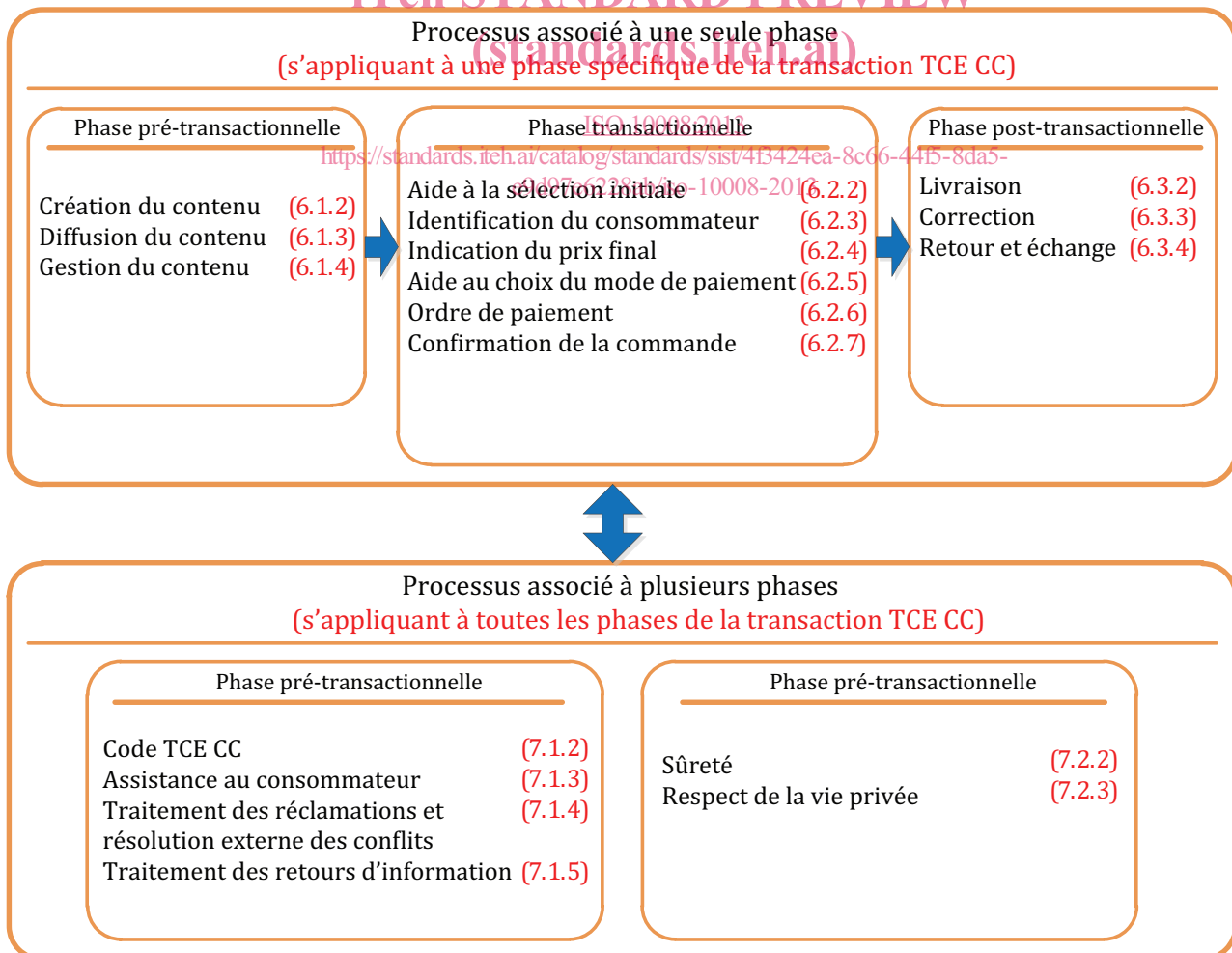


Figure 1 — Processus du système TCE CC