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

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for
complaints handling in organizations*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 10002:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10002:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2014

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 10002:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/CEI, Partie 1. Il convient en particulier de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est appelée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou sur la liste ISO des déclarations de brevets reçus (voir www.iso.org/brevets).

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

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

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TC 176, *Management et assurance de la qualité*, sous-comité SC 3, *Techniques de soutien*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 10002:2004), dont elle constitue une révision mineure. Elle incorpore également le Rectificatif technique ISO 10002:2004/Cor.1:2009.

Introduction

0.1 Généralités

La présente Norme internationale fournit des recommandations en matière de conception et de mise en œuvre d'un processus efficace et efficient de traitement des réclamations pour tous types d'activités, commerciales ou non, y compris celles liées au commerce électronique. Elle est destinée à l'organisme, à ses clients, à ceux qui déposent une réclamation et aux autres parties intéressées.

Les informations obtenues grâce au processus de traitement des réclamations peuvent permettre d'apporter des améliorations aux produits, aux processus et du fait d'un traitement des réclamations efficace, peuvent améliorer la notoriété d'un organisme, indépendamment de sa taille, de son emplacement et de son secteur d'activité. Sur le marché mondial, la valeur d'une Norme internationale devient d'autant plus manifeste qu'elle garantit un traitement cohérent des réclamations.

Un processus efficace et efficient de traitement des réclamations reflète les besoins des organismes fournissant des produits et leurs bénéficiaires.

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

Le traitement des réclamations, par un processus identique à celui décrit dans la présente Norme internationale peut augmenter la satisfaction du client. Encourager les retours d'informations des clients, y compris les réclamations si les clients ne sont pas satisfaits, peut permettre de conserver ou de consolider la fidélité et l'adhésion du client et accroître la compétitivité au niveau national et international.

La mise en œuvre du processus décrit dans la présente Norme internationale peut

- fournir au réclamant un processus de traitement des réclamations ouvert et réactif,
- augmenter la capacité de l'organisme à traiter les réclamations de manière cohérente, systématique et rapide pour ainsi satisfaire le réclamant et l'organisme,
- augmenter la capacité de l'organisme à identifier les tendances et à éliminer de nombreuses causes à l'origine des réclamations, améliorant ainsi les activités opérationnelles de l'organisme,
- permettre la création d'une approche orientée client et encourager le personnel à améliorer ses compétences en travaillant proche des clients, et
- servir de base au contrôle permanent et à l'analyse du processus de traitement des réclamations, de la résolution des réclamations et des améliorations apportées au processus.

L'organisme peut choisir d'utiliser le processus de traitement des réclamations en conjonction avec les processus externes de résolution des conflits ainsi que les codes de conduites relatifs à la satisfaction des clients.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10002:2014](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/cc8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10002:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

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

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit des recommandations sur le processus de traitement des réclamations relatif aux produits au sein d'un organisme, notamment en matière de planification, conception, fonctionnement, mise à jour et amélioration. Le processus de traitement des réclamations décrit est destiné à être utilisé en tant que l'un des processus d'un système de management de la qualité global.

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

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

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

- a) amélioration de la satisfaction du client en créant un environnement orienté client qui est ouvert aux retours d'informations des clients (y compris aux réclamations), en s'engageant à les résoudre tout en renforçant la capacité de l'organisme à améliorer ses produits et son service client;
- b) implication et engagement de la direction par le biais de l'acquisition et du déploiement appropriés des ressources, y compris la formation des employés;
- c) reconnaissance et prise en compte des besoins et des attentes des réclamants;
- d) mise à disposition des réclamants d'un processus de traitement des réclamations ouvert, efficace et simple d'emploi;
- e) analyse et évaluation des réclamations visant à améliorer la qualité du produit et du service au client;
- f) audits du processus de traitement des réclamations;
- g) revues de l'efficacité et de l'efficience du processus de traitement des réclamations.

2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 9000:2005, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*.

3 Termes et définitions

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

3.1
réclamant, plaignant

personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation

3.2
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

3.3
client

organisme ou personne qui reçoit un produit

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

[SOURCE: ISO 9000:2005, 3.3.5, modifiée — La Note n'a pas été reprise.]

3.4
satisfaction du client

perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences

[SOURCE: ISO 9000:2005, 3.1.4, modifiée — Les Notes n'ont pas été reprises.]

3.5
service client

interaction entre l'organisme et le client tout au long de la vie du produit

3.6
retour d'informations

opinions, commentaires et marques d'intérêt dans les produits ou dans le processus de traitement des réclamations

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ec8b8aeb-30e9-4c52-abb0-1050514a7fb0/iso-10002-2014>

3.7
partie intéressée

personne ou groupe de personnes ayant un intérêt dans le fonctionnement ou le succès d'un organisme

[SOURCE: ISO 9000:2005, 3.3.7, modifiée — L'exemple et la Note n'ont pas été repris.]

3.8
objectif

<traitement des réclamations> ce qui est recherché ou visé, relatif au traitement des réclamations

3.9
politique

<traitement des réclamations> orientation et intentions générales d'un organisme relatives au traitement des réclamations telles qu'elles sont officiellement formulées par la direction

3.10
processus

ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

[SOURCE: ISO 9000:2005, 3.4.1, modifiée — La Note n'a pas été reprise.]

4 Principes directeurs

4.1 Généralités

Il est recommandé d'adhérer aux principes directeurs établis en 4.2 à 4.10 pour un traitement efficace des réclamations.

4.2 Visibilité

Il convient que les informations relatives au comment et où formuler une réclamation soient bien connues des clients, des employés et des autres parties intéressées.

4.3 Accessibilité

Il convient que le processus de traitement des réclamations soit facilement accessible à tous les réclamants. Il convient de mettre à disposition toutes les informations détaillées sur comment formuler une réclamation et sa résolution. Il convient que le processus de traitement des réclamations et les informations associées soient faciles à comprendre et à utiliser. Il convient que les informations soient rédigées dans un langage clair. Il y a lieu de fournir aux réclamants l'information et l'assistance pour formuler et déposer une réclamation (voir [Annexe B](#)), dans toutes les langues et tous les formats dans lesquels les produits ont été proposés ou fournis, incluant différents formats tels que l'impression en gros caractères, le braille ou la bande audio afin de ne pénaliser aucun réclamant.

4.4 Réactivité

Il convient d'accuser réception immédiate de chaque réclamation auprès du réclamant. Il convient de traiter les réclamations rapidement en fonction de leur urgence. Il est recommandé, par exemple, de traiter immédiatement les problèmes importants liés à la santé et à la sécurité. Il convient de traiter les réclamants avec courtoisie et de les tenir informés de l'avancement de leur réclamation tout au long du processus de traitement des réclamations.

4.5 Objectivité

Il convient de traiter chaque réclamation de manière équitable, objective et non biaisée tout au long du processus de traitement des réclamations (voir [Annexe C](#)).

4.6 Frais

Il convient que les frais relatifs au processus de traitement des réclamations n'incombent pas au réclamant.

4.7 Confidentialité

Il convient de mettre à disposition les informations à caractère personnel du réclamant uniquement lorsque cela est nécessaire pour le traitement de la réclamation au sein de l'organisme et de ne pas les divulguer sans le consentement exprès du client ou du réclamant.

4.8 Approche orientée client

Il convient que l'organisme adopte une approche orientée client, encourage les retours d'informations, y compris les réclamations, et démontre par ses actions son engagement à résoudre les réclamations.

4.9 Responsabilisation

Il convient que l'organisme établisse clairement les responsabilités et les délégations pour les actions et les décisions de l'organisme concernant le traitement des réclamations.

4.10 Amélioration continue

Il convient que l'amélioration continue du processus de traitement des réclamations et de la qualité des produits soit un objectif permanent de l'organisme.

5 Cadre de traitement des réclamations

5.1 Engagement

Pour un traitement efficace et efficient des réclamations des clients, il convient que l'organisme se montre réellement engagé. Il est particulièrement important de démontrer cet engagement et de le promouvoir au niveau de la direction.

Il convient qu'un engagement fort à répondre aux réclamations permette à la fois aux employés et aux clients de contribuer à l'amélioration des produits et processus de l'organisme.

Il y a lieu d'exprimer cet engagement par la définition, l'adoption et la diffusion de la politique arrêtée et des procédures de résolution des réclamations. Il est recommandé que l'engagement de la direction se manifeste également par la mise à disposition de ressources adéquates, y compris la formation.

5.2 Politique

Il convient que la direction définisse de manière explicite une politique de traitement des réclamations orientée client. Il convient que cette politique soit mise à disposition de tous les employés. Il convient également de mettre cette politique à la disposition des clients et des parties intéressées. Il convient d'étayer cette politique par des procédures et des objectifs définis pour chaque fonction et chaque collaborateur appelé à jouer un rôle établi dans le processus.

Lors de la rédaction de la politique et de l'établissement des objectifs du processus de traitement des réclamations, il convient de tenir compte des facteurs suivants:

- toute exigence légale et réglementaire pertinente;
- les exigences financières, opérationnelles et organisationnelles;
- les données d'entrée des clients, des employés et des autres parties intéressées.

Il convient que les politiques qualité et de traitement des réclamations soient en phase.

5.3 Responsabilité et autorité

5.3.1 Il convient que la direction assume la responsabilité des points suivants:

- a) s'assurer que le processus de traitement des réclamations et les objectifs sont établis pour les fonctions appropriées au sein de l'organisme;
- b) s'assurer que le processus de traitement des réclamations est planifié, conçu, mis en œuvre et mis à jour conformément à la politique de traitement des réclamations de l'organisme;
- c) identifier et attribuer les ressources nécessaires à la gestion d'un processus de traitement des réclamations efficace et efficient;
- d) s'assurer de la sensibilisation au processus de traitement des réclamations et à la nécessité d'établir une culture orientée client au sein de l'organisme;
- e) s'assurer que les informations relatives au processus de traitement des réclamations sont communiquées aux clients, aux réclamants et, selon le cas, aux autres parties directement concernées d'une manière facilement accessible (voir [Annexe C](#));