
**Management de la qualité —
Satisfaction du client — Lignes
directrices relatives à la surveillance
et au mesurage**

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for
monitoring and measuring*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 10004:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>



iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO 10004:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2018

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, 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, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée 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 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +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 Concepts et principes directeurs	3
4.1 Généralités.....	3
4.2 Concept de satisfaction du client.....	3
4.3 Principes directeurs.....	3
4.3.1 Engagement.....	3
4.3.2 Capacité.....	3
4.3.3 Transparence.....	4
4.3.4 Accessibilité.....	4
4.3.5 Réactivité.....	4
4.3.6 Intégrité des informations.....	4
4.3.7 Responsabilité.....	4
4.3.8 Amélioration.....	4
4.3.9 Confidentialité.....	4
4.3.10 Approche orientée client.....	4
4.3.11 Compétences.....	4
4.3.12 Ponctualité.....	4
4.3.13 Compréhension.....	5
4.3.14 Continuité.....	5
5 Cadre pour la surveillance et la mesure de la satisfaction du client	5
5.1 Contexte de l'organisme.....	5
5.2 Établissement.....	5
6 Planification, conception et développement	6
6.1 Définition de la finalité et des objectifs.....	6
6.2 Détermination du domaine d'application et de la fréquence.....	6
6.3 Détermination des méthodes de mise en œuvre et des responsabilités.....	7
6.4 Affectation des ressources.....	7
7 Fonctionnement	7
7.1 Généralités.....	7
7.2 Identification des attentes du client.....	8
7.2.1 Identification des clients.....	8
7.2.2 Détermination des attentes du client.....	8
7.3 Recueil des données de satisfaction du client.....	8
7.3.1 Identification et sélection des caractéristiques liées à la satisfaction du client.....	8
7.3.2 Indicateurs indirects de la satisfaction du client.....	9
7.3.3 Mesures directes de la satisfaction du client.....	10
7.3.4 Recueil des données de satisfaction du client.....	11
7.4 Analyse des données de satisfaction du client.....	11
7.4.1 Généralités.....	11
7.4.2 Préparation des données pour l'analyse.....	12
7.4.3 Détermination de la méthode d'analyse.....	12
7.4.4 Conduite de l'analyse.....	12
7.4.5 Validation de l'analyse.....	12
7.4.6 Compte rendu des résultats et recommandations.....	12
7.5 Communication des informations relatives à la satisfaction du client.....	13
7.6 Surveillance de la satisfaction du client.....	13
7.6.1 Généralités.....	13
7.6.2 Examen des clients sélectionnés et des données recueillies.....	13

ISO 10004:2018(F)

7.6.3	Examen des informations relatives à la satisfaction du client.....	14
7.6.4	Surveillance des actions entreprises en réponse aux informations relatives à la satisfaction du client.....	14
7.6.5	Évaluation de l'efficacité des actions entreprises	14
8	Mise à jour et amélioration	14
Annexe A (informative)	Relations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et le présent document	16
Annexe B (informative)	Modèle conceptuel de satisfaction du client	18
Annexe C (informative)	Identification des attentes du client	20
Annexe D (informative)	Mesure directe de la satisfaction du client	23
Annexe E (informative)	Analyse des données de satisfaction du client	30
Annexe F (informative)	Utilisation des informations relatives à la satisfaction du client	35
Bibliographie	37

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10004:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>

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 (IEC) 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/IEC, 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/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée 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 dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique 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 10004:2012), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications par rapport à l'édition précédente sont les suivantes:

- alignement avec l'ISO 9000:2015;
- alignement avec l'ISO 9001:2015;
- amélioration de l'alignement avec l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003.

Introduction

0.1 Généralités

L'un des éléments essentiels de la réussite d'un organisme est la satisfaction du client vis-à-vis de l'organisme et de ses produits et services. Il est par conséquent nécessaire de surveiller et de mesurer la satisfaction du client.

Les informations issues de la surveillance et de la mesure de la satisfaction du client peuvent permettre d'identifier les opportunités d'amélioration des stratégies, produits, services, processus et caractéristiques de l'organisme qui ont de l'importance pour les clients, et ainsi être utiles à l'organisme pour atteindre ses objectifs. Ces améliorations peuvent accroître la confiance du client et générer des bénéfices commerciaux et autres.

Le présent document fournit aux organismes des lignes directrices relatives à l'établissement de processus efficaces de surveillance et de mesure de la satisfaction du client.

Le présent document porte sur la satisfaction des personnes ou des organismes qui sont susceptibles de recevoir ou qui reçoivent un produit ou un service d'un organisme public ou privé.

0.2 Relations avec l'ISO 9001

Le présent document est compatible avec l'ISO 9001, dont il soutient les objectifs en fournissant des lignes directrices relatives à la surveillance et à la mesure de la satisfaction du client. Le présent document peut aider à aborder des articles spécifiques de l'ISO 9001 relatifs à la satisfaction du client, y compris:

- a) ISO 9001: 2015, 4.3, relatif à la détermination du domaine d'application du système de management de la qualité;
- b) ISO 9001: ISO 2015, 5.1.2, relatif à l'orientation client;
- c) ISO 9001: ISO 2015, 6.2.1, relatif aux objectifs qualité;
- d) ISO 9001:2015, 8.2.1 c) relatif à la communication avec les clients;
- e) ISO 9001:2015, 9.1.2, relatif à la satisfaction du client;
- f) ISO 9001:2015, 9.1.3, relatif à l'analyse et à l'évaluation;
- g) ISO 9001: 2015, 9.3.2 c), relatif aux éléments d'entrée de la revue de direction;
- h) ISO 9001: 2015, 10.1, relatif à l'amélioration.

Le présent document peut également être utilisé indépendamment de l'ISO 9001.

0.3 Relations avec l'ISO 9004

Le présent document est compatible avec l'ISO 9004 et soutient ses objectifs grâce à l'application efficace et efficiente de processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client. L'ISO 9004 fournit des lignes directrices permettant à un organisme d'obtenir des performances durables. L'utilisation du présent document (ISO 10004) peut permettre d'améliorer davantage les performances dans le domaine de la surveillance et de la mesure de la satisfaction du client pour contribuer à l'obtention de performances durables. Cela peut également contribuer à l'amélioration continue de la qualité des produits, des services et des processus, grâce au retour d'information des clients comme des autres parties intéressées pertinentes.

NOTE Hormis les clients et les réclamants, les autres parties intéressées pertinentes peuvent inclure les fournisseurs, les associations d'industriels et leurs membres, les associations de consommateurs, les agences gouvernementales correspondantes, le personnel, les propriétaires et toute autre partie concernée par le processus de surveillance et de mesurage de la satisfaction du client.

Le présent document peut également être utilisé indépendamment de l'ISO 9004.

0.4 Relations avec l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003

Le présent document est compatible avec l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003. Ces quatre documents peuvent être utilisés indépendamment ou conjointement. Lorsqu'ils sont utilisés conjointement, le présent document, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003 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, de la résolution des conflits ainsi que de la surveillance et de la mesure de la satisfaction du client (voir [Annexe A](#)).

L'ISO 10001 contient des lignes directrices relatives aux codes de conduite des organismes liés à la satisfaction du client. Ces codes de conduite peuvent réduire la probabilité de survenue de problèmes et éliminer les motifs de réclamations et de conflits qui peuvent diminuer la satisfaction du client.

L'ISO 10001 et le présent document peuvent être utilisés conjointement. Les lignes directrices données dans le présent document peuvent aider à établir et mettre en œuvre des codes de conduite. Par exemple, les processus décrits dans le présent document peuvent aider l'organisme à surveiller et mesurer la satisfaction des clients par rapport à ces codes de conduite (voir l'ISO 10001:2018, 8.3). De la même manière, les codes de conduite peuvent aider l'organisme à définir et mettre en œuvre des processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client. Par exemple, un organisme peut établir un code de conduite en ce qui concerne la confidentialité des informations relatives au client dans le cadre de la surveillance et de la mesure de la satisfaction du client.

L'ISO 10002 contient des lignes directrices relatives au traitement interne des réclamations liées aux produits et services. Ces recommandations peuvent contribuer à préserver la satisfaction et la fidélité du client en résolvant les réclamations de manière efficace et efficiente.

L'ISO 10002 et le présent document peuvent être utilisés conjointement. Les lignes directrices données dans le présent document peuvent aider à établir et mettre en œuvre un processus de traitement des réclamations. Par exemple, les processus décrits dans le présent document peuvent aider l'organisme à surveiller et mesurer la satisfaction du client par rapport au processus de traitement des réclamations (voir l'ISO 10002:2018, 8.3). De même, les informations issues du processus de traitement des réclamations peuvent être utilisées pour surveiller et mesurer la satisfaction du client. Par exemple, la fréquence et le type de réclamations peuvent être un indicateur indirect de la satisfaction du client (voir [7.3.2](#)).

L'ISO 10003 contient des lignes directrices relatives à la résolution des conflits concernant les réclamations liées aux produits et services qui ne peuvent pas être résolus de manière satisfaisante en interne. L'ISO 10003 peut aider à réduire l'insatisfaction du client découlant de réclamations non résolues.

L'ISO 10003 et le présent document peuvent être utilisés conjointement. Les lignes directrices données dans le présent document peuvent aider à établir et mettre en œuvre un processus de résolution de conflits. Par exemple, les processus décrits dans le présent document peuvent aider l'organisme à surveiller et mesurer la satisfaction du client par rapport au processus de résolution des conflits (voir l'ISO 10003:2018, 8.3). De la même manière, les informations obtenues dans le cadre d'un processus de résolution des conflits peuvent être utilisées pour surveiller et mesurer la satisfaction du client. Par exemple, la fréquence et la nature des conflits peuvent être un indicateur indirect de la satisfaction du client (voir [7.3.2](#)).

Collectivement, l'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003 fournissent des lignes directrices visant à réduire le plus possible l'insatisfaction du client et à accroître sa satisfaction. L'ISO 10001, l'ISO 10002 et l'ISO 10003 sont complétées par le présent document qui fournit des lignes directrices relatives à la surveillance et à la mesure de la satisfaction du client. Les informations obtenues peuvent aider l'organisme à mener des actions permettant de maintenir ou d'accroître la satisfaction du client.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10004:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>

Management de la qualité — Satisfaction du client — Lignes directrices relatives à la surveillance et au mesurage

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des lignes directrices relatives à la définition et à la mise en œuvre de processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client.

Le présent document est destiné à être utilisé par tout organisme, quels que soient son type, sa taille ou les produits et services qu'il fournit. Le présent document porte sur les clients externes à l'organisme.

NOTE Tout au long du présent document, les termes «produit» et «service» se rapportent aux éléments de sortie d'un organisme qui sont destinés à un client ou demandés par celui-ci.

2 Références normatives

Les documents suivants cités dans le texte constituent, pour tout ou partie de leur contenu, des exigences 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 9000:2015, *Systèmes de management de la qualité — Principes essentiels et vocabulaire*

ISO 10004:2018

3 Termes et définitions

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

— ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>

— IEC Electropedia: disponible à l'adresse <http://www.electropedia.org/>

3.1

client

personne ou *organisme* (3.7) qui est susceptible de recevoir ou qui reçoit un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme

EXEMPLE Consommateur, utilisateur final, détaillant, destinataire d'un produit ou service issu d'un processus interne, bénéficiaire et acheteur.

Note 1 à l'article: Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.4]

3.2

satisfaction du client

perception du *client* (3.1) sur le niveau de satisfaction de ses attentes

Note 1 à l'article: Il se peut que les attentes du client ne soient pas connues de l'*organisme* (3.7), voire du client en question, jusqu'à ce que le produit ou le service soit fourni. Pour atteindre un niveau élevé de satisfaction du client, il peut être nécessaire de satisfaire une attente d'un client, même si celle-ci n'est pas formulée, ni généralement implicite ou obligatoire.

Note 2 à l'article: Les *réclamations* (3.3) 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 3 à l'article: Même lorsque les exigences du client ont été convenues avec lui et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.2]

3.3

réclamation

<satisfaction du client> toute expression de mécontentement adressée à un *organisme* (3.7), concernant son produit ou service, ou le processus de traitement des réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

Note 1 à l'article: Les réclamations peuvent être faites en rapport avec d'autres processus dans lesquels l'*organisme* interagit avec le *client* (3.1).

Note 2 à l'article: Les réclamations peuvent être transmises directement ou indirectement à l'*organisme*.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.3, modifiée — Les Notes 1 et 2 à l'article ont été ajoutées.]

3.4

service à la clientèle

interaction de l'*organisme* (3.7) avec le *client* (3.1) tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.4]

3.5

retour d'information

<satisfaction du client> avis, commentaires et expressions de l'intérêt porté à un produit, un service ou au processus de traitement des réclamations

Note 1 à l'article: Le retour d'information peut être en rapport avec d'autres processus dans lesquels l'*organisme* (3.7) interagit avec le *client* (3.1).

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.1, modifiée — La Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.6

partie intéressée

partie prenante

personne ou *organisme* (3.7) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencée ou s'estimer influencée par une décision ou une activité

EXEMPLE *Clients* (3.1), propriétaires, personnel d'un organisme, prestataires, établissements financiers, autorités réglementaires, syndicats, partenaires ou société qui peut inclure des concurrents ou des groupes de pression d'opposition.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.3, modifiée — La Note 1 à l'article a été supprimée.]

3.7

organisme

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les associations, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.1, modifiée — La Note 2 à l'article a été supprimée.]

4 Concepts et principes directeurs

4.1 Généralités

Le concept de satisfaction du client décrit en [4.2](#) et les principes directeurs énoncés en [4.3](#) servent de base à des processus efficaces et efficients de surveillance et de mesure de la satisfaction du client.

4.2 Concept de satisfaction du client

La satisfaction du client est déterminée par l'écart entre ses attentes et sa perception du produit livré ou du service fourni par l'organisme et des aspects relatifs à l'organisme lui-même.

Afin de satisfaire le client, il convient que l'organisme commence par comprendre ses attentes. Ces attentes peuvent être explicites ou implicites, ou non totalement exprimées de façon claire.

Les attentes du client, telles qu'elles sont comprises par l'organisme, constituent le fondement de la planification et de la livraison des produits et services à réaliser.

Le niveau de satisfaction du client est déterminé par le degré selon lequel le produit livré ou le service fourni et d'autres aspects de l'organisme sont perçus par le client comme respectant ou dépassant ses attentes.

Il est important de faire la distinction entre le point de vue de l'organisme sur la qualité du produit livré ou du service fourni et la perception par le client du produit livré ou le service fourni et d'autres aspects de l'organisme, car c'est cette dernière qui détermine la satisfaction du client. Les relations entre les points de vue de l'organisme et du client sur la qualité sont décrites plus avant par le modèle conceptuel de satisfaction du client présenté dans l'[Annexe B](#).

La satisfaction du client étant sujette au changement, il convient que les organismes établissent des processus de surveillance et de mesure régulières de la satisfaction du client.

4.3 Principes directeurs

4.3.1 Engagement

Il convient que l'organisme s'engage activement à définir et mettre en œuvre des processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client.

4.3.2 Capacité

Il convient que des ressources suffisantes soient mises à disposition et engagées pour la surveillance et la mesure de la satisfaction du client et qu'elles soient gérées de manière efficace et efficiente.

4.3.3 **Transparence**

Il convient que l'organisme s'assure que les informations adéquates relatives à la satisfaction du client soient communiquées aux clients, au personnel et aux autres parties intéressées pertinentes, selon le cas.

4.3.4 **Accessibilité**

Il convient que les informations relatives à la satisfaction du client soient facilement accessibles et utilisables.

4.3.5 **Réactivité**

Il convient que l'organisme prenne en compte les besoins et attentes des clients dans l'usage qu'il fait des informations relatives à la satisfaction du client.

4.3.6 **Intégrité des informations**

Il convient que l'organisme s'assure que les informations relatives à la satisfaction du client soient exactes et sincères, et que les données collectées soient pertinentes, correctes, complètes, porteuses de sens et utiles.

4.3.7 **Responsabilité**

Il convient que l'organisme établisse les responsabilités, se porte responsable et rende compte des décisions et des actions relatives à la surveillance et à la mesure de la satisfaction du client.

4.3.8 **Amélioration**

Il convient que l'efficacité et l'efficience accrues des processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client soient un objectif permanent.

4.3.9 **Confidentialité**

Il convient de garantir la confidentialité et de protéger les informations à caractère personnel, à moins que la loi n'exige leur divulgation ou que la personne concernée ne consente à leur divulgation.

NOTE 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 électronique, le numéro de téléphone ou un identifiant spécifique. La signification précise de ce terme diffère selon les pays.

4.3.10 **Approche orientée client**

Il convient que l'organisme adopte une approche orientée client en ce qui concerne la surveillance et la mesure de la satisfaction du client et qu'il soit ouvert au retour d'information.

4.3.11 **Compétences**

Il convient que le personnel de l'organisme dispose des qualités personnelles, du savoir-faire, de la formation initiale et professionnelle et de l'expérience nécessaires pour surveiller et mesurer la satisfaction du client.

4.3.12 **Ponctualité**

Il convient que le recueil et la diffusion des informations relatives à la satisfaction du client soient effectués au moment opportun, en cohérence avec les objectifs de l'organisme.

4.3.13 Compréhension

Il convient que l'organisme comprenne clairement et pleinement les attentes du client et la perception qu'a le client du respect de ces attentes.

4.3.14 Continuité

Il convient que l'organisme s'assure que la surveillance de la satisfaction du client soit systématique et continue.

5 Cadre pour la surveillance et la mesure de la satisfaction du client

5.1 Contexte de l'organisme

Lors de la planification, de la conception, du développement, de la mise en œuvre, de l'entretien et de l'amélioration des processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client, il convient que l'organisme tienne compte de son contexte en:

- identifiant et prenant en compte les enjeux externes et internes qui sont pertinents pour la finalité de l'organisme et qui ont une incidence sur son aptitude à atteindre les objectifs de surveillance et de mesure de la satisfaction du client;
- identifiant les parties intéressées qui sont pertinentes pour la surveillance et la mesure de la satisfaction du client, et en prenant en compte les besoins et attentes pertinents de ces parties intéressées;
- identifiant le domaine d'application des processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client, y compris leurs limites et leur applicabilité, et en tenant compte des enjeux externes et internes et des besoins des parties intéressées mentionnés ci-dessus.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/ecd69b89-5701-4fad-9d0b-3d670c5e8876/iso-10004-2018>

5.2 Établissement

Il convient que l'organisme établisse une approche systématique de surveillance et de mesure de la satisfaction du client. Il convient que cette approche soit soutenue par la direction, le leadership et l'engagement à tous les niveaux de l'organisme et s'inscrive dans un cadre organisationnel afin de permettre la planification, la conception, le développement, le fonctionnement, la mise à jour et l'amélioration des processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client.

La planification, la conception et le développement comprennent la détermination des méthodes de mise en œuvre et l'affectation des ressources nécessaires (voir [Article 6](#)).

Le fonctionnement comprend l'identification des attentes du client, le recueil et l'analyse des données de satisfaction du client, les retours d'information en vue d'apporter des améliorations et la surveillance de la satisfaction du client (voir [Article 7](#)).

La mise à jour et l'amélioration comprennent la revue, l'évaluation et l'amélioration continue des processus de surveillance et de mesure de la satisfaction du client (voir [Article 8](#)).

Lors de la surveillance et de la mesure de la satisfaction du client, il convient que l'organisme considère et prenne en compte les risques et opportunités susceptibles d'apparaître. Cela implique:

- la surveillance et l'évaluation des processus et des facteurs internes et externes en ce qui concerne les risques et opportunités;
- l'identification et l'appréciation des risques et opportunités spécifiques;
- la planification, la conception, le développement, la mise en œuvre et la revue des actions correctives ainsi que des améliorations afférentes aux risques et opportunités identifiés et évalués.