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

*Development of service standards — Recommendations for
addressing consumer issues*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC Guide 76:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb4f5fbe38/iso-iec-guide-76-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb4f5fbe38/iso-iec-guide-76-2020>



Numéro de référence
ISO/IEC GUIDE 76:2020(F)

© ISO/IEC 2020

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

ISO/IEC Guide 76:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb4f5fbe38/iso-iec-guide-76-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO/IEC 2020

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.....	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Utilisation du présent document	4
4.1 Intérêts des consommateurs pour les services.....	4
4.2 Structure.....	4
4.3 Avantages de l'utilisation du présent document.....	4
5 Avant de commencer à travailler sur une norme	5
6 Principes clés des consommateurs à prendre en compte	7
6.1 Généralités.....	7
6.2 Choix.....	7
6.3 Accès.....	8
6.4 Informations.....	8
6.5 Sécurité.....	8
6.6 Réparation.....	8
6.7 Durabilité.....	9
6.8 Représentation.....	9
6.9 Qualité.....	9
6.10 Respect de la vie privée et protection des données.....	10
7 Comment appliquer les principes des consommateurs aux éléments communs d'un service	10
7.1 Généralités.....	10
7.2 Étapes d'une prestation de service.....	10
7.3 Éléments communs d'un service.....	10
7.4 Questions des consommateurs.....	11
Annexe A (informative) Liste de contrôle des attentes des consommateurs — Exemple d'un service immédiat/unique	14
Annexe B (informative) Liste de contrôle des attentes des consommateurs — Exemple d'un service contractuel continu	19
Bibliographie	23

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et l'IEC (Commission électrotechnique internationale) forment le système spécialisé de la normalisation mondiale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de l'IEC participent au développement de Normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de l'IEC collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et l'IEC, participent également aux travaux.

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 et l'IEC ne sauraient être tenues pour responsables 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) ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'IEC (voir <http://patents.iec.ch>).

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/iso/fr/avant-propos.

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

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (Guide ISO/IEC 76:2008), qui a fait l'objet d'une révision technique.

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

- ajout de principes des consommateurs fondés sur les huit droits fondamentaux des consommateurs définis par Consumers International;
- ajout d'éléments de base du service à la clientèle et des prestations de service;
- intégration dans un tableau des éléments du service à la clientèle et de la prestation de service, et des principes des consommateurs;
- mise à jour des références bibliographiques;
- ajout d'une approche «quoi, qui/à qui, quand, où et comment» pour l'élaboration d'une norme de service;
- simplification du texte pour en faciliter l'utilisation.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

0.1 Les consommateurs constituent un groupe clé de parties prenantes dans le cadre du processus d'élaboration de normes. Le présent document offre aux rédacteurs de normes de service l'opportunité de comprendre le point de vue du consommateur, même lorsqu'un représentant des consommateurs ne peut pas participer directement au processus d'élaboration. Il est destiné à être utilisé par l'ensemble des personnes impliquées dans l'élaboration et la révision de toutes les normes de service.

0.2 Le nombre de normes relatives aux services est en constante augmentation. Cela reflète l'importance croissante des services pour les économies des pays développés et en développement. Les consommateurs sont les utilisateurs finaux de nombreux services. Une prestation de service répondant aux attentes clés des consommateurs est essentielle à la réussite d'une entreprise.

0.3 La prise en compte des besoins des consommateurs est susceptible d'entraîner une réduction des réclamations des clients et des coûts pour l'entreprise engendrés par un mauvais service.

0.4 Les consommateurs sont des individus ayant des caractéristiques et des besoins différents. Le présent document permet aux rédacteurs de normes d'élaborer des normes de service prenant en compte les besoins de tous les consommateurs, quelle que soit leur situation ou leur capacité, y compris les personnes ayant des besoins différents (par exemple les enfants, les personnes âgées, les personnes présentant une incapacité, celles d'origines ethniques et culturelles différentes ou celles pouvant se trouver dans une situation de vulnérabilité en raison d'une maladie, d'un décès ou d'autres circonstances personnelles).

NOTE La future norme ISO 22458 portera sur le service inclusif.

0.5 Les consommateurs sont des individus ayant des caractéristiques et des besoins différents, mais collectivement sont tous des citoyens du monde. Les normes élaborées conformément au présent document peuvent aider les entreprises à répondre aux préoccupations du public au niveau mondial, y compris les questions éthiques et environnementales.

ISO/IEC Guide 76:2020
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb45fbc38/iso-iec-guide-76-2020>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC Guide 76:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb4f5fbe38/iso-iec-guide-76-2020>

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

1 Domaine d'application

Le présent document fournit des recommandations sur la manière de répondre aux besoins des consommateurs lors de l'élaboration des normes de service. Le présent document peut être utilisé par toute personne impliquée dans l'élaboration des normes de service et peut s'appliquer à tout service.

Le présent document s'applique à l'ensemble de la gamme des services, qu'ils soient assurés par conclusion d'un contrat formel ou règlement direct du prix d'achat. Il concerne également les services publics et de bienfaisance, par exemple dans le domaine de l'éducation, de la santé et des soins, dans lesquels une transaction financière n'a pas nécessairement lieu.

Le présent document se rapportant à la prestation de service, il ne contient pas de référence spécifique aux systèmes de management ni d'exigences en matière de compétences professionnelles.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions 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 accès

utilisabilité d'un produit, d'un *service* (3.11), d'un environnement ou d'une installation par des personnes présentant le plus large éventail possible de capacités

3.2 format accessible

différente présentation de l'information pouvant rendre les *services* (3.11) accessibles aux personnes présentant des incapacités

3.3 réclamation

<satisfaction du client> toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant son produit ou *service* (3.11), ou le processus de traitement des réclamations lui-même, pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.3]

3.4

contrat

accord par lequel une ou plusieurs parties se sont engagées envers une ou plusieurs autres parties à fournir un *service* (3.11)

Note 1 à l'article: Un contrat peut être contraignant, qu'il soit verbal ou écrit.

3.5

consommateur

particulier qui est l'utilisateur final des *services* (3.11) ou des biens liés aux services (une enceinte intelligente, par exemple)

Note 1 à l'article: Pour les besoins du présent document, le terme «consommateur» est utilisé pour un éventail d'utilisateurs de services potentiels et existants, par exemple:

- ceux qui envisagent d'utiliser ou d'acheter un service;
- ceux qui ont acheté un service unique;
- ceux qui ont conclu un *contrat* (3.4) de service à court ou long terme;
- les utilisateurs finaux d'un service payant directement pour le service;
- les utilisateurs finaux d'un service ne payant pas pour le service.

Note 2 à l'article: L'utilisateur final peut ne pas être le *client* (3.6) qui a acheté le service, par exemple les personnes prenant un repas dans un restaurant qui est payé soit par une seule personne de ce groupe, soit par une autre personne.

3.6

client

organisme ou particulier achetant ou utilisant des *services* (3.11) à des fins commerciales, privées ou publiques

Note 1 à l'article: Le client a une interaction directe avec le *prestataire de service* (3.12). Le client peut être l'acheteur du service ou être sous *contrat* (3.4) avec le prestataire de service. Le client n'est pas nécessairement l'utilisateur final d'un service.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.3, modifiée — Les mots «achetant des biens, produits ou services» ont été remplacés par «achetant ou utilisant des services» et la Note 1 à l'article a été ajoutée.]

3.7

satisfaction du client

perception du *client* (3.6) sur le niveau de satisfaction de ses exigences et attentes par le *prestataire de service* (3.12)

Note 1 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 2 à l'article: Même lorsque les exigences du client ont été convenues avec le client et satisfaites, cela n'entraîne pas nécessairement une forte satisfaction du client.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.2, modifiée — Les mots «ses attentes» ont été remplacés par «ses exigences et attentes par le prestataire de service» et la Note 1 à l'article initiale a été supprimée.]

3.8

service à la clientèle

interaction d'un organisme avec le *client* (3.6) tout au long des phases de la prestation de service et du *service* (3.11) après-vente

[SOURCE: ISO 10002:2018, 3.5, modifiée — L'article «le» a été remplacé par «un» devant «organisme» et les mots «tout au long du cycle de vie d'un produit ou d'un service» ont été remplacés par «tout au long des phases de la prestation de service et du service après-vente».]

3.9 représentant des consommateurs

personne ou organisme ayant la formation et l'expérience nécessaires pour défendre et représenter les points de vue des *consommateurs* (3.5) afin de protéger leurs intérêts

3.10 retour d'information

avis, commentaires et expressions de l'intérêt porté au *service* (3.11) ou au processus de traitement des réclamations

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.9.1, modifiée — Le mot «produit,» avant «service» a été supprimé.]

3.11 service

activité, ou ensemble d'activités, fournies au profit d'un *consommateur* (3.5) ou pour répondre à ses besoins

Note 1 à l'article: Les services sont généralement immatériels et souvent évolutifs.

Note 2 à l'article: Un service peut être:

- isolé ou lié à un produit;
- fourni par un organisme ou une personne;
- une interaction à court terme, isolée ou répétée (par exemple un hôtel ou un restaurant), ou un élément d'une relation continue à long terme [par exemple un *contrat* (3.4) de téléphonie mobile, une hypothèque ou une police d'assurance];
- fourni à titre gratuit ou onéreux (à l'avance, à terme échu, par versements échelonnés), soit directement [par exemple au *prestataire de service* (3.12)] soit indirectement (par exemple dans le cas des services dans le domaine de l'éducation, de la santé ou des soins fournis par une autorité locale).

Note 3 à l'article: En raison de la diversité et de la complexité de certains services, une définition différente de «service» peut s'appliquer dans certaines normes selon les circonstances particulières du service fourni.

Note 4 à l'article: La personne ou l'organisme agissant en qualité de prestataire de service peut proposer plus d'un service.

3.12 prestataire de service

entité qui propose un ou plusieurs *services* (3.11)

Note 1 à l'article: L'entité peut être une personne ou un organisme.

3.13 protéger

prendre des précautions pour prévenir ou réduire l'impact d'une défaillance dans un aspect de la prestation de service

3.14 vulnérabilité du consommateur

état dans lequel une personne peut être désavantagée, ou risque de subir un préjudice, au cours de son interaction avec un *prestataire de service* (3.12) en raison de l'existence de facteurs personnels, conjoncturels et liés à l'environnement du marché

Note 1 à l'article: N'importe qui peut être vulnérable à un moment donné. La vulnérabilité peut être temporaire ou permanente.

Note 2 à l'article: Les facteurs contribuant à la vulnérabilité des consommateurs peuvent être personnels (par exemple santé, maladie, blessures, incapacité, déficience) ou conjoncturels (par exemple perte d'emploi, décès, faible niveau d'alphabétisation).

Note 3 à l'article: Les processus et procédures d'un organisme peuvent réduire ou exacerber la vulnérabilité des consommateurs.

Note 4 à l'article: Un *consommateur* (3.5) en situation de vulnérabilité peut:

- courir un risque plus élevé d'obtenir des résultats négatifs lorsqu'il interagit avec les prestataires de service;
- avoir une capacité limitée à maximiser son bien-être;
- avoir des difficultés à obtenir ou assimiler les informations;
- être moins en mesure d'acheter, de choisir ou d'accéder à des *services* (3.11) appropriés;
- être plus sensible à certaines pratiques commerciales.

3.15

personnel

personnes chargées d'assurer la prestation de *service* (3.11) au nom du *prestataire de service* (3.12)

Note 1 à l'article: Le personnel peut inclure des bénévoles, des sous-traitants et des agents, ainsi que des employés rémunérés.

4 Utilisation du présent document

4.1 Intérêts des consommateurs pour les services

Le présent document fournit un aperçu de la manière dont il convient d'identifier les intérêts des consommateurs et de les prendre en considération lors de l'élaboration des normes relatives aux services.

4.2 Structure

Le présent document décrit le processus qu'il est recommandé aux rédacteurs de normes de suivre afin de s'assurer que les intérêts des consommateurs sont pris en compte à toutes les étapes pertinentes de leurs travaux:

- l'[Article 5](#) décrit un processus à utiliser par les rédacteurs de normes pour traiter les domaines essentiels présentant un intérêt pour les consommateurs, y compris les besoins des personnes âgées et des personnes présentant des incapacités. Il fournit également des recommandations sur la manière de s'assurer que les intérêts des consommateurs sont pris en compte dans le processus d'élaboration d'une norme;
- l'[Article 6](#) identifie les attentes clés des consommateurs à traiter à toutes les étapes où il y a une interaction entre le prestataire de service et le consommateur;
- l'[Article 7](#) décrit la manière d'appliquer les principes des consommateurs aux éléments clés d'un service.

4.3 Avantages de l'utilisation du présent document

L'application du présent document peut avoir de nombreux avantages pour les rédacteurs de normes de service, les entités qui utilisent ces normes et les consommateurs qui utilisent ces services, comme indiqué dans le [Tableau 1](#).

Tableau 1 — Avantages de l'utilisation du présent document

Pour les rédacteurs de normes	Pour l'industrie	Pour les consommateurs
<input type="checkbox"/> Connaissance des consommateurs — liste de contrôle des attentes clés des consommateurs à inclure	<input type="checkbox"/> Donner aux consommateurs ce qu'ils veulent et dont ils ont besoin	<input type="checkbox"/> Services de meilleure qualité — niveaux de satisfaction plus élevés
<input type="checkbox"/> Conseils d'experts — en accord avec les bonnes pratiques	<input type="checkbox"/> Conserver les clients existants et en conquérir de nouveaux	<input type="checkbox"/> Services plus sûrs et plus accessibles
<input type="checkbox"/> Fournit un modèle pour la rédaction de normes — gain de temps et d'effort!	<input type="checkbox"/> Processus plus efficaces — économies	<input type="checkbox"/> Plus grande transparence, par exemple coûts, modalités et conditions
<input type="checkbox"/> Approche holistique, par exemple rappel des normes pertinentes, de la législation et des questions horizontales clés	<input type="checkbox"/> Éviter les problèmes courants et réduire les réclamations	<input type="checkbox"/> Systèmes de réparation plus efficaces
<input type="checkbox"/> Assurer la cohérence	<input type="checkbox"/> Amélioration de la crédibilité et de la réputation de la marque	<input type="checkbox"/> Confiance accrue dans les prestataires de service
<input type="checkbox"/> Fournir un mécanisme d'amélioration continue	<input type="checkbox"/> Maintenir et améliorer la satisfaction des clients	<input type="checkbox"/> Attente accrue que les services répondent à la proposition de valeur du prestataire de service

iTeh STANDARD PREVIEW

5 Avant de commencer à travailler sur une norme (standards.iteh.ai)

Lorsque l'on élabore une norme de service, il est important de s'assurer que le document traite de tous les aspects pertinents du service. Avant de commencer les travaux, il peut être utile de réfléchir aux questions suivantes: <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb4f5fbc38/iso-iec-guide-76-2020>

a) En quoi consiste le service?

Cela décrit les éléments essentiels de la prestation de service et ce qui est proposé aux consommateurs. Un service offrant quelque chose qu'un consommateur veut ou dont il a besoin est la principale raison pour laquelle les consommateurs envisagent d'utiliser le service.

b) Qui est le prestataire de service?

Le prestataire de service est la personne ou l'organisme responsable en dernier ressort de la fourniture du service aux consommateurs. Il incombe au prestataire de service de se conformer au niveau de service convenu, que d'autres intermédiaires aient ou non participé au processus.

c) À qui le service est-il fourni?

Les consommateurs bénéficiant du service sont ceux dont les besoins et attentes sont destinés à être satisfaits par le service. Il est très important d'identifier clairement leur profil. Les consommateurs peuvent être des individus ou un groupe, une personne ou un organisme ayant qualité de personne morale. Il peut y avoir des épisodes de service successifs, l'objectif du prestataire de service étant de les satisfaire tous.

Il peut être nécessaire de réduire l'éventail des consommateurs auxquels s'adresse le service. S'il existe des consommateurs (enfants, par exemple) auxquels le service ne s'adresse pas, il convient de l'indiquer dans le domaine d'application. Une fois le groupe cible identifié, il convient de mener des recherches pour identifier leurs besoins et leurs attentes. Il est particulièrement important d'effectuer des recherches afin d'identifier les besoins spécifiques des consommateurs en situation de vulnérabilité.

d) **Où** le service est-il fourni?

Lieu, physique ou virtuel, où le service est fourni. L'environnement naturel, bâti ou en ligne est-il sûr et accessible? Est-il nécessaire de fournir un équipement? Si tel est le cas, il est nécessaire de traiter de la sécurité et de l'accessibilité de l'équipement.

e) **Quand** le service est-il fourni?

Moment ou période où la prestation de service est réalisée. Le début et la fin d'un service n'ont pas nécessairement lieu à un moment spécifique et peuvent varier d'un secteur de service à l'autre. Le service peut être fourni sous forme d'un événement unique (par exemple livraison d'un colis) ou d'une prestation continue (par exemple ligne téléphonique); il peut être composé d'un seul service de base (par exemple vente d'une crème glacée) ou de plusieurs services (par exemple hébergement) et peut également inclure des niveaux ou options (par exemple service haut de gamme ou standard).

f) **Comment** le service est-il fourni?

Manière dont le service est fourni, y compris la méthodologie, la séquence ou le processus. Du personnel est-il impliqué dans la prestation de service? À quelles étapes du service le personnel interagit avec les consommateurs?

Le processus décrit dans le [Tableau 2](#) vise à s'assurer que les attentes clés des consommateurs sont identifiées et prises en considération lors de l'élaboration d'une nouvelle norme de service ou à chaque révision d'une norme existante.

NOTE Ce processus est basé sur celui de le Guide ISO/IEC 71.

iTech STANDARD PREVIEW
(standards.itech.ai)

Tableau 2 — Prise en compte des attentes des consommateurs lors de la phase d'élaboration des normes de service

<p>Phase 1: Définir le projet de norme</p>	<p>Identifier:</p> <ul style="list-style-type: none"> — l'objet, la portée et le domaine d'application de la norme ou d'un autre livrable; — les différents types de prestataires de service fournissant le service; — qui est susceptible d'utiliser le service? À qui est-il destiné? Qui d'autre peut être potentiellement concerné par le service? — quels sont les avantages et risques potentiels pour les consommateurs? — quels sont les niveaux de satisfaction actuels à l'égard du service et existe-t-il des problèmes courants devant être traités?
<p>Phase 2: Créer un comité</p>	<p>S'assurer que:</p> <ul style="list-style-type: none"> — une formation est fournie aux membres du comité qui ne sont pas familiarisés avec le processus d'élaboration des normes; — les membres du comité sont informés des Guides pertinents et y ont accès; — le comité est parvenu à une représentation équilibrée entre les prestataires de service et d'autres parties intéressées par le service fourni, y compris des représentants des consommateurs; — les données relatives à l'expérience des consommateurs à l'égard du service, par exemple les réclamations des consommateurs et les données relatives aux accidents, sont prises en compte; — le comité utilise des informations provenant d'autres sources, telles que les prestataires de service, les groupes d'utilisateurs, les enquêtes auprès des utilisateurs/les groupes de discussion, la surveillance du marché.