
**Management de la qualité —
Satisfaction du client — Lignes
directrices relatives aux codes de
conduite des organismes**

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes
of conduct for organizations*

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 10001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-ef2b9088d94a/iso-10001-2018>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 10001:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-ef2b9088d94a/iso-10001-2018>



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 Principes directeurs	3
4.1 Généralités	3
4.2 Engagement	3
4.3 Capacité	3
4.4 Transparence	4
4.5 Accessibilité	4
4.6 Réactivité	4
4.7 Intégrité des informations	4
4.8 Obligations	4
4.9 Amélioration	4
4.10 Confidentialité	4
4.11 Approche orientée client	4
4.12 Compétence	4
4.13 Ponctualité	4
5 Cadre du code	5
5.1 Contexte de l'organisme	5
5.2 Établissement	5
5.3 Intégration	5
6 Planification, conception et développement	6
6.1 Déterminer les objectifs du code	6
6.2 Rassembler et évaluer les informations	6
6.3 Obtenir et évaluer les données d'entrée des parties intéressées pertinentes	6
6.4 Élaborer le code	6
6.5 Définir des indicateurs de performance	7
6.6 Élaborer les procédures du code	7
6.7 Élaborer un plan de communication interne et externe	7
6.8 Déterminer les ressources nécessaires	7
7 Mise en œuvre	8
8 Entretien et amélioration	8
8.1 Recueil des informations	8
8.2 Évaluation des performances du code	8
8.3 Évaluation de la satisfaction par rapport au code	9
8.4 Revue du code et de son cadre	9
8.5 Amélioration continue	9
Annexe A (informative) Exemples simplifiés de composants de codes pour différents organismes	11
Annexe B (informative) Relations entre le présent document, l'ISO 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004	12
Annexe C (informative) Lignes directrices pour les petites entreprises	14
Annexe D (informative) Lignes directrices relatives à l'accessibilité	15
Annexe E (informative) Lignes directrices relatives à l'obtention de données d'entrée des parties intéressées	16
Annexe F (informative) Cadre du code	17

Annexe G (informative) Lignes directrices relatives à l'adoption d'un code fourni par un autre organisme	19
Annexe H (informative) Lignes directrices relatives à la préparation du code	20
Annexe I (informative) Lignes directrices relatives à l'élaboration des plans de communication ..	21
Bibliographie	23

iTeh Standards
(<https://standards.itih.ai>)
Document Preview

[ISO 10001:2018](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-ef2b9088d94a/iso-10001-2018)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/60c5e57c-e3ce-4d35-99d4-ef2b9088d94a/iso-10001-2018>

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 10001:2007), 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 10002, l'ISO 10003 et l'ISO 10004.