
**Management de la qualité —
Satisfaction du client — Lignes
directrices relatives à la résolution
externe de conflits aux organismes**

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for
dispute resolution external to organizations*

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

ISO 10003:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018>



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

ISO 10003:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/09321787-f8aa-4def-96ac-777d6adbb888/iso-10003-2018>



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	2
4 Principes directeurs	4
4.1 Généralités	4
4.2 Engagement	4
4.3 Réactivité	4
4.4 Intégrité des informations	5
4.5 Responsabilité	5
4.6 Consentement à participer	5
4.7 Accessibilité	5
4.8 Adéquation	5
4.9 Équité	5
4.10 Compétences	5
4.11 Ponctualité	5
4.12 Confidentialité	6
4.13 Transparence	6
4.14 Accord	6
4.15 Capacité	6
4.16 Amélioration	6
4.17 Approche orientée client	6
5 Cadre de résolution des conflits	7
5.1 Contexte de l'organisme	7
5.2 Engagement	7
5.3 Politique de résolution des conflits	7
5.3.1 Établissement de la politique	7
5.3.2 Revue de la politique	8
5.3.3 Cohérence de la politique	8
5.4 Responsabilités de la direction	8
6 Planification, conception et développement	9
6.1 Généralités	9
6.2 Objectifs	9
6.3 Activités	9
6.3.1 Diagnostic	9
6.3.2 Conception	10
6.3.3 Essais	10
6.4 Ressources	10
7 Fonctionnement	11
7.1 Généralités	11
7.2 Renvoi de la réclamation	11
7.3 Réception d'un avertissement de conflit	11
7.4 Formulation de la réponse de l'organisme	11
7.4.1 Évaluation du conflit	11
7.4.2 Détermination de la position initiale	12
7.5 Résolution du conflit	12
7.5.1 Méthode de facilitation	12
7.5.2 Méthodes à caractère consultatif et déterminant	12
7.5.3 Solution	13
7.5.4 Acceptation de la recommandation	13
7.5.5 Revue de la décision déterminante	13

7.6	Mise en œuvre de la résolution.....	13
7.7	Clôture du dossier	14
8	Mise à jour et amélioration	14
8.1	Suivi.....	14
8.2	Analyse et évaluation.....	14
8.3	Évaluation de la satisfaction apportée par le processus de résolution des conflits.....	14
8.4	Revue de direction.....	14
8.4.1	Généralités	14
8.4.2	Éléments d'entrée.....	15
8.4.3	Éléments de sortie.....	15
8.5	Amélioration continue.....	15
Annexe A (informative) Lignes directrices relatives aux méthodes de résolution des conflits		17
Annexe B (informative) Relations entre l'ISO 10001, l'ISO 10002, le présent document et l'ISO 10004.....		19
Annexe C (informative) Lignes directrices relatives au consentement à participer		21
Annexe D (informative) Lignes directrices relatives à l'accessibilité.....		23
Annexe E (informative) Lignes directrices relatives à l'adéquation.....		25
Annexe F (informative) Lignes directrices relatives à l'équité.....		27
Annexe G (informative) Lignes directrices relatives aux compétences.....		29
Annexe H (informative) Lignes directrices relatives à la ponctualité.....		30
Annexe I (informative) Lignes directrices relatives à la transparence.....		31
Annexe J (informative) Lignes directrices relatives au choix des prestataires.....		33
Annexe K (informative) Lignes directrices relatives à la politique de résolution de conflits.....		34
Annexe L (informative) Lignes directrices relatives aux éléments de conception de résolution de conflits.....		35
Annexe M (informative) Diagramme de résolution de conflit.....		36
Bibliographie		38

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

Introduction

0.1 Généralités

Le présent document fournit aux organismes des lignes directrices relatives à la planification, à la conception, à l'élaboration, au fonctionnement, à l'entretien et à l'amélioration de la résolution externe des conflits efficace et efficiente concernant les réclamations liées aux produits et services. La résolution de conflits est un moyen de trouver des recours lorsque les organismes ne parviennent pas à trouver en interne la solution à une réclamation. La plupart des réclamations peuvent être résolues de manière satisfaisante au sein de l'organisme, sans avoir à entamer des procédures longues et plus lourdes.

NOTE 1 Les organismes sont incités à élaborer un processus interne de traitement des réclamations, efficace et efficient, en conformité avec l'ISO 10002.

Les méthodes de résolution des conflits sont nombreuses comme le sont les termes utilisés pour leur description. Ces méthodes sont des méthodes de facilitation, de consultation ou de détermination (voir [Annexe A](#)). Chaque méthode peut être utilisée indépendamment ou les méthodes peuvent être utilisées l'une après l'autre.

Le présent document peut être utilisé pour

- a) élaborer un processus de résolution des conflits et déterminer le moment où la résolution de conflits doit être proposée aux réclamants;
- b) sélectionner un prestataire de résolution de conflits (le terme «prestataire» est utilisé par la suite, voir [3.9](#)) en mesure de répondre aux besoins et aux attentes spécifiques d'un organisme.

NOTE 2 Selon les pays, les prestataires issus des secteurs public et privé peuvent prendre des formes diverses, y compris celles d'associations spécifiques à un secteur industriel, de médiateurs et d'associations couvrant plusieurs secteurs.

Bien que le présent document soit destiné aux organismes, les lignes directrices qui leur sont fournies peuvent également être profitables pour les prestataires. Les prestataires peuvent mettre en œuvre ces lignes directrices dans leur propre processus de résolution des conflits.

Les organismes sont incités à planifier, à concevoir, à élaborer, à mettre en œuvre, à entretenir et à améliorer un processus de résolution des conflits associé à un code de conduite relatif à la satisfaction du client et à un processus interne de traitement des réclamations et à les intégrer au système de management de la qualité de l'organisme ou à d'autres systèmes de management.

Le présent document permet d'aider les particuliers comme les organismes à évaluer l'efficacité, l'efficience et l'équité du processus de résolution des conflits d'un organisme. La mise en œuvre du présent document peut:

- fournir une résolution de conflits flexible qui, comparée aux processus impliquant un recours judiciaire, peut s'avérer moins coûteuse, plus facile et plus rapide, notamment en cas de conflits internationaux;
- contribuer à améliorer la satisfaction et la fidélité du client;
- constituer une référence permettant aux particuliers et aux organismes d'évaluer les réclamations émanant des organismes et des prestataires quant à l'efficacité, à l'efficience et à l'équité de leur fonctionnement;
- contribuer à informer les utilisateurs potentiels de la résolution de conflits sur les conditions d'accès, le coût et les conséquences légales;
- améliorer l'aptitude de l'organisme à identifier et à éliminer les causes de conflit;
- améliorer le traitement des réclamations et des conflits au sein de l'organisme;