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

ISO 10004:2018

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



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

ISO 10004:2018

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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

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

ISO 10004:2018

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/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.