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

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

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

[ISO/IEC Guide 76:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb4f5fbc38/iso-iec-guide-76-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb4f5fbc38/iso-iec-guide-76-2020>



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

© ISO/IEC 2020

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

ISO/IEC Guide 76:2020

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/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/iso/c923ef8f-8a43-4ca2-9f8d-58eb4f5fbc38/iso-iec-guide-76-2020>