

## CE QUE DIT LA NORME ISO 10002 AU SUJET DES RÉCLAMATIONS

Cette norme précise les principes directeurs permettant de créer les conditions d'un traitement efficace des réclamations.

1. **Visibilité** : les clients, employés et autres parties associées doivent savoir comment et où formuler une réclamation.
2. **Accessibilité** : le processus de traitement des réclamations doit être facilement accessible à tous les réclamants (informations associées rédigées dans un langage clair, facile à comprendre et à utiliser).
3. **Réactivité** : il convient d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation auprès du réclamant.
4. **Objectivité** : chaque réclamation doit être traitée de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement des réclamations.
5. **Frais** : les frais relatifs au processus de traitement des réclamations ne doivent pas incomber au réclamant.
6. **Confidentialité** : il convient de ne pas divulguer les informations à caractère personnel du réclamant sans son consentement.
7. **Approche orientée client** : l'entreprise doit encourager les retours d'informations, y compris les réclamations, et démontre par ses actions son engagement à résoudre les réclamations.
8. **Responsabilisation** : l'organisme établit clairement les responsabilités et délégations pour les actions et les décisions de l'organisme concernant le traitement des réclamations.

## CE QUE DIT LA NORME ISO 10002 AU SUJET DES RÉCLAMATIONS

Cette norme précise les principes directeurs permettant de créer les conditions d'un traitement efficace des réclamations.

1. **Visibilité** : les clients, employés et autres parties associées doivent savoir comment et où formuler une réclamation.
2. **Accessibilité** : le processus de traitement des réclamations doit être facilement accessible à tous les réclamants (informations associées rédigées dans un langage clair, facile à comprendre et à utiliser).
3. **Réactivité** : il convient d'accuser réception immédiatement de chaque réclamation auprès du réclamant.
4. **Objectivité** : chaque réclamation doit être traitée de manière équitable et objective tout au long du processus de traitement des réclamations.
5. **Frais** : les frais relatifs au processus de traitement des réclamations ne doivent pas incomber au réclamant.
6. **Confidentialité** : il convient de ne pas divulguer les informations à caractère personnel du réclamant sans son consentement.
7. **Approche orientée client** : l'entreprise doit encourager les retours d'informations, y compris les réclamations, et démontre par ses actions son engagement à résoudre les réclamations.
8. **Responsabilisation** : l'organisme établit clairement les responsabilités et délégations pour les actions et les décisions de l'organisme concernant le traitement des réclamations.