

Un des axes des normes ISO 9001 : la satisfaction clients

Les normes ISO prennent clairement acte de l'importance des enquêtes de satisfaction clients, en intégrant la mesure de cette satisfaction dans le référentiel ISO 9001 (2000). Cette mesure est essentielle dans le cadre du principe d'amélioration continue qui est au cœur-même de la révision des ISO 9000, puisqu'il est clairement exprimé, sous forme d'exigence. L'enquête de satisfaction n'est pas la seule source d'informations sur les attentes des clients. Elle doit s'inscrire dans un dispositif plus large permettant d'apprécier la qualité des produits et services fournis par rapport aux besoins du marché.

Les exigences des normes ISO 9001

En amont, elles imposent :

- l'engagement de la direction qui doit communiquer en interne sur l'importance à satisfaire les exigences des clients et s'assurer que ces exigences sont identifiées et respectées,
- la nomination par la direction d'un membre de l'encadrement, ayant la responsabilité et l'autorité pour assurer que la sensibilisation aux exigences du client est encouragée en interne,
- la détermination et la mise en place des ressources nécessaires pour accroître la satisfaction des clients en respectant leurs exigences,
- la détermination des exigences spécifiées par le client (y compris celles relatives à la livraison et au Service Après Vente) et les exigences non formulées par le client mais nécessaires pour l'usage spécifié ou prévu du produit ou du service.

En aval, les nouvelles normes exigent :

- le suivi de la perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences. Il convient pour cela de déterminer des méthodes permettant d'obtenir et d'utiliser ces données.

Le lien avec une déclaration à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)

Si l'enquête est nominative, vous êtes tenus de la déclarer à la CNIL.

Vous devez également indiquer dans le questionnaire que "Vos réponses sont facultatives et le défaut de réponse est sans conséquence. Conformément à la loi "Informatique et Libertés", vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant à l'adresse suivante : ...".

Ces obligations ne s'appliquent pas pour les enquêtes non nominatives.

Source : d'après Survveystore

Pour aller plus loin

ISO (Organisation Internationale de normalisation) : www.iso.org

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : www.cnil.fr

Loi pour la confiance dans l'économie numérique : [2004-801 du 6 août 2004](#)

Fiche pratique Internet : Obligations déclaratives