



**Norme  
internationale**

**ISO 5665**

**Analyse des incidents affectant les  
consommateurs — Exigences et  
recommandations**

*Consumer incident investigation — Requirements and guidance*

**Première édition  
2024-04**

ISO 5665:2024 - Preview only Copy via II.N.A.S.-e-Shop



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2024

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  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

## Sommaire

Page

Avant-propos .....	iv
Introduction .....	v
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b> <b>Principes de l'analyse des incidents affectant les consommateurs</b> .....	<b>4</b>
4.1    Généralités .....	4
4.2    Objectif .....	6
4.3    Mission .....	6
4.4    Caractéristiques de l'organisme d'analyse des incidents et de l'équipe d'analyse des incidents .....	6
4.4.1    Généralités .....	6
4.4.2    Indépendance .....	6
4.4.3    Impartialité .....	7
4.4.4    Expertise .....	7
4.4.5    Ressources .....	7
4.5    Respect des victimes et des familles des victimes .....	8
<b>5</b> <b>Incidents à analyser</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b> <b>Conduite de l'analyse d'un incident</b> .....	<b>9</b>
6.1    Mandat .....	9
6.2    Déroulement de l'analyse .....	9
6.3    Formation d'une équipe d'analyse des incidents .....	9
6.3.1    Généralités .....	9
6.3.2    Expertise et compétences des membres de l'équipe d'analyse des incidents .....	10
6.3.3    Conflits d'intérêts .....	10
6.3.4    Documentation .....	10
6.4    Création d'un plan d'analyse de l'incident .....	11
6.5    Analyse initiale et collecte de données .....	11
6.5.1    Gestion de la scène .....	11
6.5.2    Collecte de données .....	13
6.5.3    Validation des données .....	13
6.5.4    Expériences .....	14
6.6    Analyse des causes et des facteurs .....	14
6.6.1    Perspectives sur l'analyse des causes et des facteurs .....	14
6.6.2    Techniques d'analyse des causes et des facteurs .....	15
6.7    Mesures de réduction du risque visant à prévenir la récurrence .....	16
6.8    Rapport d'analyse de l'incident .....	16
6.8.1    Généralités .....	16
6.8.2    Structure du rapport d'analyse de l'incident .....	17
<b>7</b> <b>Suivi des recommandations</b> .....	<b>18</b>
<b>Annexe A</b> (informative) <b>Méthodes d'analyse des facteurs</b> .....	<b>19</b>
<b>Annexe B</b> (informative) <b>Méthode d'analyse des causes profondes</b> .....	<b>28</b>
<b>Annexe C</b> (informative) <b>Exemple d'appréciation du risque sur la scène</b> .....	<b>32</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>36</b>

## 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](http://www.iso.org/directives)).

L'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse [www.iso.org/brevets](http://www.iso.org/brevets). L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

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 [www.iso.org/avant-propos](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité de projet ISO/PC 329, *Lignes directrices en matière d'analyse des incidents affectant les consommateurs*.

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](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

L'objectif du présent document est de fournir un processus à toute personne ou tout organisme de toute taille, qu'il soit public, privé ou à but non lucratif, pour analyser les incidents affectant les consommateurs afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent à l'avenir.

Pour éviter que les incidents ne se reproduisent, il est essentiel de réaliser des analyses des incidents pouvant déboucher sur des mesures efficaces.

Il existe déjà des manuels et des guides décrivant les principes et les méthodes d'analyse des incidents dans divers domaines (par exemple, l'industrie aéronautique). Même si les domaines sont différents, les ouvrages partagent un objectif commun, à savoir analyser les facteurs de causalité ayant conduit à l'incident et proposer des mesures préventives.

Cependant, l'élaboration de lignes directrices efficaces en matière d'analyse des incidents n'inclut pas encore les incidents affectant les consommateurs et qui impliquent l'utilisation de produits, de services ou d'installations. Ces incidents peuvent se produire n'importe où.

Le présent document se concentre sur l'analyse des incidents affectant les consommateurs. Ainsi, l'organisme d'analyse des incidents peut faire confiance aux autres organismes qui réalisent des analyses conformément au présent document. Cela permet d'activer le partage des données entre les organismes, dans le respect de la politique de confidentialité ou de la réglementation, notamment les données complètes et les informations connexes sur les incidents affectant les consommateurs. Le présent document encourage le partage intégral et complet des informations obtenues dans le cadre d'une analyse, y compris le rapport final et toutes les données produites au cours de l'analyse.



# Analyse des incidents affectant les consommateurs — Exigences et recommandations

## 1 Domaine d'application

Le présent document fournit des exigences et des recommandations générales relatives aux principes, aux procédures et aux méthodes d'analyse des incidents ayant entraîné des blessures, des maladies, des problèmes de santé, des décès chez les consommateurs, des atteintes aux biens ou à l'environnement liés à l'utilisation de produits, de services ou d'installations par les consommateurs.

NOTE 1 Ces incidents peuvent se produire n'importe où.

Le présent document s'applique à toute personne ou à tout organisme de toute taille, qu'il soit public, privé ou communautaire.

NOTE 2 Le présent document ne se limite pas aux incidents survenant lors de l'utilisation de produits, de services ou d'installations, mais inclut également les incidents qui se produisent lorsque les produits, les services ou les installations ne sont pas en cours d'utilisation, par exemple lors du transport ou du stockage par les consommateurs.

## 2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

### 3.1 facteur de causalité

condition, événement, omission, défaillance ou action ayant contribué directement à l'incident

### 3.2 conflit d'intérêts

situation où les intérêts professionnels, financiers, familiaux, politiques ou personnels peuvent interférer avec le jugement impartial des personnes dans le cadre de leurs fonctions au sein de l'*organisme d'analyse des incidents* (3.10)

### 3.3 consommateur

particulier achetant ou utilisant des produits, des services ou des installations à des fins privées

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.2 modifié — Le terme « biens » a été supprimé de la définition, le terme « installations » a été ajouté à la définition.]