

---

---

**Management de la qualité —  
Satisfaction du client — Lignes  
directrices relatives à la résolution  
externe de conflits aux organismes**

*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for  
dispute resolution external to organizations*



**Pour plus d'infos, merci de nous contacter.**

**Association Sénégalaise de Normalisation**

4 Avenue Jean Jaurès, Immeuble El Hadj Omar DIA, 6 ème Etage  
Dakar - SENEGAL

**Tel: +221 33 829 58 25**

**Email: [asn@asn.sn](mailto:asn@asn.sn)**