

# Sommaire



Image Bank

**p. 7**

**L'ISO en direct** Lignes directrices sur ISO 9000 pour le secteur des soins de santé

«Nous avons observé une amélioration de 85 % de la qualité sur cinq ans après avoir appliqué un système basé sur ISO 9000 pour nos fournisseurs en production ... Si l'application d'ISO 9000 dans le secteur des services de santé suit la même tendance, les avantages devraient être substantiels.»

**p. 19**

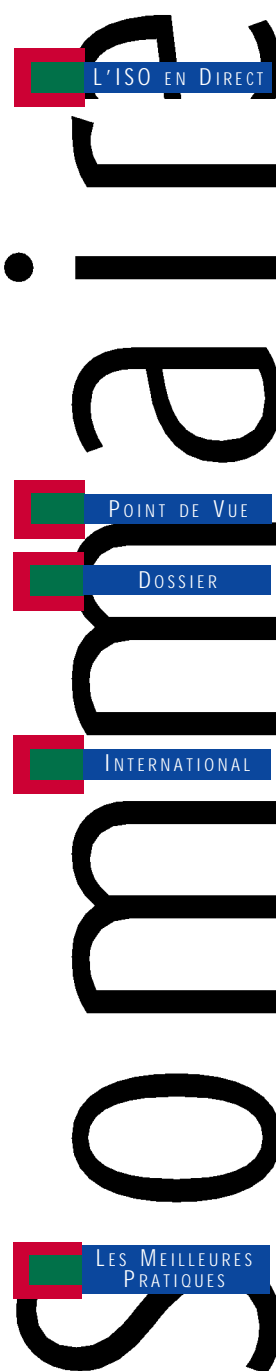
**Dossier** L'impact d'ISO 14001

**ISO 14001: inutile ou inestimable?**

«La recherche permettrait d'établir que ... la mise en œuvre d'un programme de certification ISO 14001 conduit réellement à une réduction des émissions toxiques.»

**Étude de cas ISO 14001: de la rhétorique à la réalité**

«Les études de cas ... montrent que des organismes de toutes tailles et de toutes formes peuvent obtenir des avantages environnementaux ... À l'avenir, il nous faudra quelque chose de plus large et qui englobera un champ plus vaste pour répondre non seulement aux performances environnementales des entreprises, mais également à des questions d'ordre social et éthique élargies.»



L'ISO EN DIRECT

POINT DE VUE

DOSSIER

INTERNATIONAL

LES MEILLEURES PRATIQUES

- 4** Éditorial - Créer une différence positive
- 7** ISO 9000 pour les soins de santé
- 9** Le TC 207 crée un groupe d'étude pour élaborer un plan stratégique
- 10** Comment choisir un consultant compétent en systèmes de management de la qualité
- 13** Mise en œuvre d'ISO 9001:2000 dans les industries de l'agroalimentaire et des boissons
- 16** Guide ISO relatif aux systèmes de management
- 17** La Nouvelle édition du Compendium ISO 9000 contient la série ISO 9000:2000
- 19** L'ISO 14001: La perspective du WWF
- L'IMPACT D'ISO 14001**
- 23** ISO 14001: inutile ou inestimable?
- 31** Études de cas ISO 14001: de la rhétorique à la réalité
- 37** L'ISO prépare une norme d'audit commune ISO 9000 et ISO 14000
- 47** Une entreprise colombienne de l'industrie alimentaire améliore ses résultats
- 50** ISO 9001:2000 et la communication avec les clients
- 54** Dole Food fait état de progrès réalisés grâce à ISO 14001
- 57** Certification ISO 9000 pour une École supérieure espagnole de la marine marchande
- 61** ISO 9000:2000: «best seller» en Uruguay
- 63** Un établissement correctionnel britannique obtient la certification ISO 14001
- 64** Méthodologies pour identifier les aspects environnementaux et leurs impacts
- 66** Dans le prochain numéro



**ISO MANAGEMENT SYSTEMS** paraît six fois par an. Publiée par le Secrétariat central de l'ISO (Organisation internationale de normalisation), la revue est disponible dans ses éditions française, anglaise et espagnole. **Éditeur:** Secrétariat central de l'ISO, 1, rue de Varembe, Case postale 56, CH-1211 Geneva 20, Suisse. Tél. + 41 22 749 01 11. Fax + 41 22 733 34 30. E-mail [central@iso.org](mailto:central@iso.org) Web [www.iso.org](http://www.iso.org) **Rédacteur en chef:** Roger Frost. **Rédacteur collaborateur:** Garry Lambert. **Graphisme:** Pascal Krieger. Prix d'un abonnement d'un an (six numéros) à ISO MANAGEMENT SYSTEMS: 128 francs suisses. **Abonnements:** Sonia Rosas, Secrétariat central de l'ISO. Tél. + 41 22 749 03 36. Fax + 41 22 749 09 47. E-mail [sales@iso.org](mailto:sales@iso.org)



Le Secrétariat central de l'ISO a mandaté **SOGI Communication** comme régie publicitaire, pour l'édition française, dont SOGI assure aussi la distribution en sus des membres de l'ISO, mais aussi pour les éditions en anglais et en espagnol. SOGI Communication a également l'autorisation de commercialiser des bandeaux publicitaires pour le site Web de l'ISO ([www.iso.org](http://www.iso.org)). SOGI Communication, 103, rue La Fayette, 75481 Paris cedex 10, France. Tél. + 33 (0)1 42 81 94 00. Fax + 33 (0)1 42 81 98 07. **Directeur:** Maurice Roboh. **Rédacteur en chef:** Martin de Halleux. E-mail [halleux@qualite-references.com](mailto:halleux@qualite-references.com)

© ISO, Décembre 2001. Les points de vue exprimés dans ISO MANAGEMENT SYSTEMS n'engagent que leurs auteurs. La publicité faite pour des produits, services, manifestations ou cours de formation dans cette publication n'implique pas leur approbation par l'ISO.