



Sommaire

p. 10

L'ISO en direct Gestion des réclamations: l'état de l'art

Les réclamations apportent des retours d'information sur la manière dont les produits et services se comportent sur le marché et, à ce titre, elles font partie du système qualité de l'entreprise.

p. 25

Dossier La certification ISO 9000 est-elle rentable? Une étude américaine analyse les données du rendement financier

«La recherche d'une certification ISO 9000 est-elle rentable pour les entreprises?» Si cette question est aussi vieille qu'ISO 9000, elle n'en demeure pas moins essentielle et, dans une large mesure, sans réponse! La nouveauté vient, à notre connaissance, de la combinaison de données et de méthodes adoptée par les auteurs de cet article, quatre universitaires qui enseignent dans des écoles de gestion des États-Unis et d'Espagne.

p. 41

International La version de l'auditeur: l'évaluation de la conformité vue par un praticien

Cet article représente une des rares critiques publiques présentées par un auditeur expérimenté des systèmes de management ISO sur l'évaluation de la conformité telle qu'elle est aujourd'hui pratiquée.

LETTRE AU RÉDACTEUR

L'ISO EN DIRECT

POINT DE VUE

DOSSIER

INTERNATIONAL

- 6 Éditorial – Votre plainte a été entendue? Ah, si tout pouvait s'arranger!
- 9 La qualité comme produit commercial
- 10 Gestion des réclamations: l'état de l'art
- 13 L'ISO et l'IAF mettront en commun leurs informations sur les plaintes relatives à la certification ISO 9000
- 15 Christian J. Favre est nommé Secrétaire général de l'ISO par intérim
- 15 Le Secrétariat central de l'ISO est certifié selon l'ISO 9001:2000
- 17 Nomination du nouveau Président de l'ISO/TC 176
- 18 Le TC 176 élabore une version en arabe de la série ISO 9000:2000
- 19 Le Canada met à l'honneur des acteurs de l'élaboration d'ISO 9000 et ISO 14000
- 21 ISO 9000: un outil précieux – mais pas une trousse complète
- 25 **La certification ISO 9000 est-elle rentable? Une étude américaine analyse les données du rendement financier**
- 35 Comment ExxonMobil réalise l'amélioration systématique et la performance harmonieuse
- 41 La version de l'auditeur: l'évaluation de la conformité vue par un praticien
- 47 La qualité dans la formation – management générique ou sectoriel?
- 57 Des normes ISO sont le fer de lance d'un programme pour améliorer la qualité et la compétitivité de l'économie du Kazakhstan
- 61 Ce qu'Eric Clapton m'a appris sur ISO 9000
- 94 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 Web www.iso.org **Rédacteur en chef:** Roger Frost. **Rédacteur collaborateur:** Garry Lambert. **Graphisme:** Pascal Krieger. **Traduction:** ISOTRA. E-mail isotra@iso.org 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



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). 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

© ISO, juillet-août 2002. 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.