



# Sommaire

# REVUE L'ISO EN DIRECT DOSSIER INTERNATIONAL SOMMAIRE

p. 25

## Dossier La norme ISO 9001:2000 peut-elle aider le secteur de l'aide humanitaire?

Dans les deux articles associés qui composent ce dossier, David Verboom, Directeur des opérations et Responsable qualité de Medair, organisation d'aide humanitaire non gouvernementale suisse, propose d'appliquer ISO 9001:2000 à titre de mécanisme pour améliorer la qualité et la crédibilité du secteur de l'aide humanitaire, et décrit la certification ISO 9001:2000 de son organisation comme un exemple précurseur.

p. 39

## International L'ISO publie à l'intention des PME des conseils pour appliquer ISO 9001:2000

Une deuxième édition entièrement révisée du manuel ISO qui donne des conseils aux PME pour la mise en œuvre de systèmes de management de la qualité fondés sur ISO 9000 vient de paraître. *ISO 9001 pour les PME* est mis à jour en fonction d'ISO 9001:2000 et explique la norme dans un langage courant, à l'aide d'exemples illustrant son application.

p. 55

## ISO 14001: une norme pour tous, ou pour quelques-uns?

Les PME sont la colonne vertébrale des économies nationales et ont par conséquent un impact majeur sur la richesse et la santé écologique des pays. L'article décrit certaines approches innovantes pour éliminer les obstacles à la mise en œuvre de systèmes de management environnemental par les PME.

- 6 Éditorial – Les convictions sont plus fortes que les faits, c'est un fait – du moins en suis-je convaincu...
- 11 Les certifications ISO 9000 et ISO 14000 ont atteint des niveaux record en 2001
- 16 Un atelier international soutient l'établissement de normes ISO sur la responsabilité sociale des entreprises
- 18 Nouveau Secrétaire pour l'ISO/TC 176
- 19 Mise à jour de la brochure ISO 14000 avant le Sommet mondial sur le Développement durable
- 20 Le Président de l'ISO/TC 207 vise un meilleur alignement sur le développement durable
- 25 **La norme ISO 9001:2000 peut-elle aider le secteur de l'aide humanitaire?**
- 39 L'ISO publie à l'intention des PME des conseils pour appliquer ISO 9001:2000
- 45 Indian Petrochemicals s'épargne des coûts, renforce sa compétitivité et la participation du personnel grâce à un SME basé sur ISO 14001
- 53 ISO 9000 sous-tend la qualité de la nouvelle monnaie européenne
- 55 ISO 14001: une norme pour tous, ou pour quelques-uns?
- 61 Une miroiterie australienne renvoie une image d'excellence en affaires
- 63 La gestion du changement organisationnel – Troisième partie – Implantation des technologies de l'information: du laboratoire à la pratique
- 74 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, Septembre-octobre 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.