



Sommaire

LE P O I N T D E V U E D O S S I E R I N T E R N A T I O N A L

p. 9

L'ISO en Direct Le plan d'action du « Sommet de la Terre » de Johannesburg et les normes ISO

Une décennie après le précédent « Sommet de la Terre » à Rio, Brésil, le débat s'est déplacé des questions « Que devrions-nous faire ? » et « Pourquoi ? » à la question « Comment le faire ? ».

p. 27

Dossier L'amélioration continue et le couple cohérent

L'approche processus du « couple cohérent » des normes ISO 9001:2000 et ISO 9004:2000 met l'accent sur l'amélioration continue, ce qui suggère un éventuel déplacement de l'assurance de la qualité basée sur la certification vers une performance basée sur l'amélioration continue.

p. 39

International Appliquer ISO 9001:2000 - Une étude américaine de l'expérience des utilisateurs

Les résultats d'une étude du Groupe technique consultatif des États-Unis auprès de l'ISO/TC 176 sont arrivés. L'étude quantifie les expériences de 227 organismes américains qui appliquent ISO 9001:2000 et dont la plupart ont effectué la transition à partir d'ISO 9000:1994.

- 6 Éditorial - Stupeur et confusion à Harrogate
- 9 Le plan d'action du « Sommet de la Terre » de Johannesburg et les normes ISO
- 11 La norme d'audit commune pour les systèmes de management de la qualité et environnemental est maintenant disponible
- 13 Intégrer les aspects environnementaux dans la conception et le développement des produits
- 16 Une nouvelle norme ISO fera mieux comprendre le vocabulaire du management environnemental
- 17 Une nouvelle spécification ISO aidera à créer des produits pour un environnement durable
- 18 Lignes directrices ISO 9000 pour le secteur éducatif
- 20 Aspects environnementaux des plastiques
- 21 Les normes pour les systèmes de management - quel avenir ?
- 27 **L'amélioration continue et le couple cohérent de normes**
- 39 Appliquer ISO 9001:2000 - Une étude américaine de l'expérience des utilisateurs
- 49 Pour les décideurs, le SMQ est un antidote aux mauvaises pratiques de l'audit financier
- 51 ISO 9000 marque des points dans le milieu du football professionnel: mais qui est donc le client ?
- 56 La banque espagnole Santander Central Hispano réalise la qualité globale grâce à ISO 9001:2000
- 60 Alkaloid et l'environnement macédonien gagnent à adopter ISO 14001
- 65 Israël célèbre la Semaine nationale de la qualité avec un soutien croissant du gouvernement, des institutions et des entreprises
- 70 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, novembre-décembre 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 son approbation par l'ISO.