



Sommaire

p. 17

L'ISO en Direct

L'Argentine innove avec un cours par Internet sur la qualité dans le secteur agroalimentaire

L'Institut argentin de technologie agricole (INTA) et l'Institut argentin de normalisation (IRAM) ont mis en place en partenariat un cours de téléformation par Internet dans le but de diffuser et de promouvoir la norme ISO 15161, *Lignes directrices relatives à l'application de l'ISO 9001:2000 aux industries de l'alimentaire et des boissons.*

p. 30

Dossier

Communications environnementales BMW SA a recours au théâtre et aux percussions pour faire passer le message

Un respect méticuleux des normes de production peut aller de pair avec l'innovation et la créativité, comme l'a montré en Afrique du sud BMW SA en ayant recours à l'art du théâtre et des percussions africaines pour communiquer aux employés et maîtres d'œuvre, par delà les barrières culturelles et linguistiques, les messages du management de la sécurité, de la santé et de l'environnement.

p. 36

International

Les huit principes de management de la qualité – une approche concrète

Les huit principes de management de la qualité constituent une partie aussi fondamentale et intégrale de la série ISO 9000:2000 que le sont les exigences relatives à la revue de direction et aux actions préventives. Ils constituent une plateforme pour déployer une bonne pratique de management dans l'ensemble de l'organisme.

L'ISO EN DIRECT

POINT DE VUE

DOSSIER

INTERNATIONAL

ENTREPRISES ET ORGANISATIONS

- 6** Éditorial – Battants et esprits chagrins
- 9** Des brochures gratuites aident les utilisateurs à tirer le meilleur parti de la série ISO 9000:2000
- 11** L'ISO étudie la possibilité de travaux sur la responsabilité sociale des organismes
- 13** Les aspects de crédibilité et d'intégrité à l'étude au sein d'un groupe consultatif ISO 9000
- 17** L'Argentine innove avec un cours par Internet sur la qualité dans le secteur agroalimentaire
- 20** Le conseiller à l'environnement du Président Bush fait le point avec l'ISO/TC 207
- 21** La série ISO 9000:2000 – les questions à poser et quelques réponses proposées
- 26** **Communications environnementales**
Tour-opérateurs et touristes – partenaires en communication sur l'environnement
- 30** **En Afrique du sud, BMW SA a recours au théâtre et aux percussions africaines pour faire passer le message SSE**
- 33** La nouvelle «Révolution française» – la qualité dans le service public
- 36** Les huit principes de management de la qualité – une approche concrète
- 41** Une expérience italienne – Appliquer ISO 14001 pour un développement durable dans les espaces naturels protégés
- 45** L'audit selon ISO 9001:2000 devrait créer une valeur ajoutée pour l'entreprise!
- 49** Cloner ou ne pas cloner – L'importance de la diversité humaine dans la conception du système de management
- 53** Regroupement des organismes d'accréditation chinois
- 53** Des organismes de certification parrainent un concours de dessin sur l'environnement
- 54** 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 Varembé, 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 et Pierre Granier. **Traduction:** ISOTRA. E-mail isotra@iso.org Prix d'un abonnement d'un an (six numéros) à **ISO MANAGEMENT SYSTEMS:** 126 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, mars-avril 2003. 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.