

Sommaire

p. 9

L'ISO en direct

Obtenir des avantages financiers et économiques grâce aux systèmes de management

L'examen et la révision de la norme ISO 10014 ont pour but de donner à la direction d'entreprise toutes les bonnes raisons d'introduire ou de mettre à jour un système de management de la qualité.

p. 23

Dossier

Facilitations et obstacles à l'utilisation des TIC dans la mise en œuvre d'ISO 14001

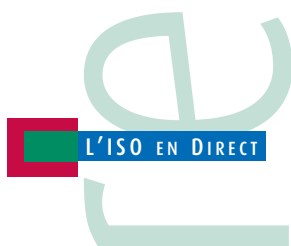
Un système de management environnemental basé sur ISO 14001 peut générer un nombre d'informations impossible à traiter normalement, sans même parler d'efficacité et d'efficacé. Dans un monde fortement axé sur les technologies, les professionnels de l'environnement doivent se tourner vers des solutions informatisées.

p. 33

International

Les systèmes de management ISO assurent à Andrew Corporation une connectivité globale

Certains enseignements des programmes de mise en œuvre et de certification ISO 9000 et ISO 14001 dans une entreprise d'envergure mondiale qui emploie plus de 4000 personnes dans 28 pays.



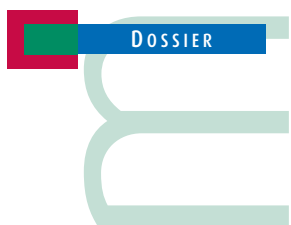
6 Éditorial – Les émeutes anti-G8 dans une perspective ISO 9000

9 Obtenir des avantages financiers et économiques grâce aux systèmes de management

11 ISO/IEC 15288 – le prochain « phénomène normatif » à gagner le monde économique ?

13 Une nouvelle norme ISO apporte à la famille ISO 9000 tout le poids des systèmes de management de la mesure

14 Nouvelle norme ISO pour la qualité et la compétence des laboratoires d'analyses de biologie médicale



17 TIC & SM
Logiciels pour la qualité: de l'enregistrement des non-conformités au management de la performance

23 TIC & SM
Facilitations et obstacles à l'utilisation des TIC dans la mise en œuvre d'ISO 14001

28 TIC & SM
Systèmes de gestion des idées: les outils essentiels pour l'amélioration et la satisfaction des clients



33 Les systèmes de management ISO assurent à Andrew Corporation une connectivité globale

39 Systèmes de management intégré – retours d'expériences et bonnes pratiques



47 La sécurité informatique – sécuriser les atouts de votre entreprise

51 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 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, juillet-août 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.