



Infographie: Pascal Krieger et Pierre Granier

Sommaire

p. 13

L'ISO en direct

Harmonie hispanophone

L'élaboration d'une version consensuelle unique en espagnol d'un choix de normes ISO 9000 et ISO 14000 devrait contribuer à une intégration efficace et efficiente dans les 21 pays dont l'espagnol est une langue officielle.

p. 17

Gérer les réclamations

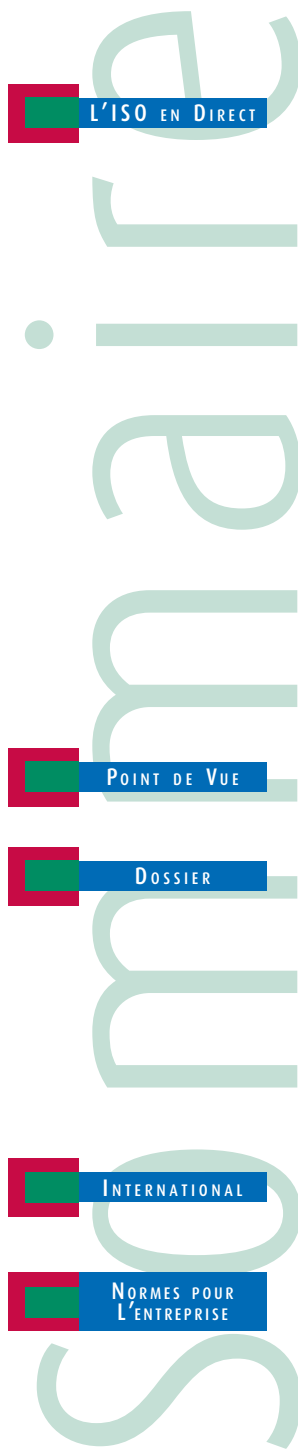
Trois normes ISO actuellement en cours de préparation forment un système complet couvrant toutes les phases du traitement des réclamations des clients.

p. 43

Normes pour l'entreprise

Planification financière personnelle

Un nouveau comité technique de l'ISO développe des Normes internationales pour encourager les bonnes pratiques sur le plan mondial et créer la confiance dans le secteur en pleine croissance du conseil en gestion de patrimoine.



6 Éditorial - *La Communication en question*

9 L'Étude ISO montre une progression constante de la certification selon ISO 9000 et ISO 14001

11 L'actualité sur la façon de faire connaître votre certification selon ISO 9001 ou ISO 14001

13 Harmonie hispanophone pour les traductions d'ISO 9000 et ISO 14000

15 Nouvelles lignes directrices ISO 9000 pour favoriser la qualité dans les projets d'entreprise

16 Comment conserver un produit en bonne forme durant tout son cycle de vie

17 Gérer les réclamations: de la prévention au règlement des différends en passant par le traitement

20 ISO 9000 - L'intégrale

23 Développement durable: rester en avance sur la vague

27 Systèmes de management et développement durable - **Les poteaux de but se déplacent - de l'environnement à la responsabilité des entreprises**

33 Systèmes de management et développement durable - **Pour l'entreprise durable, comment éviter de « mettre la charrue avant les boeufs »**

39 L'ISO 9001:2000 dynamise le sens des responsabilités dans les relations publiques

43 Pour les responsables qui doivent gérer leur planification financière personnelle

46 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, septembre-octobre 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.