
**Management de l'innovation —
Principes essentiels et vocabulaire**

Innovation management — Fundamentals and vocabulary

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 56000:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020>



iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

[ISO 56000:2020](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0bb5c404-50c5-4512-8448-5a8dd023d2cc/iso-56000-2020>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2020

Tous droits réservés. Sauf prescription différente ou nécessité dans le contexte de sa mise en œuvre, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, ou la diffusion sur l'internet ou sur un intranet, sans autorisation écrite préalable. Une autorisation peut être demandée à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 401 • Ch. de Blandonnet 8
CH-1214 Vernier, Genève
Tél.: +41 22 749 01 11
Fax: +41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
3.1 Termes généraux relatifs à l'innovation.....	1
3.2 Termes relatifs à l'organisme.....	4
3.3 Termes relatifs aux objectifs.....	7
3.4 Termes relatifs aux connaissances.....	8
3.5 Termes relatifs à la propriété intellectuelle.....	9
3.6 Termes relatifs aux initiatives d'innovation.....	9
3.7 Termes relatifs à la performance.....	11
3.8 Termes relatifs à l'examen.....	12
4 Concepts fondamentaux et principes du management de l'innovation	14
4.1 Généralités.....	14
4.1.1 Fondement de l'engagement dans des activités d'innovation.....	14
4.1.2 Activités d'innovation dans les organismes.....	14
4.1.3 Impact des innovations.....	15
4.2 Concepts fondamentaux.....	15
4.2.1 Innovation.....	15
4.2.2 Attributs de l'innovation.....	16
4.2.3 Concepts relatifs à l'innovation.....	17
4.2.4 Activités et processus pour réaliser une innovation.....	18
4.2.5 Management de l'innovation.....	19
4.2.6 Système de management de l'innovation.....	19
4.2.7 Relation avec d'autres systèmes de management.....	20
4.3 Principes de management de l'innovation.....	20
4.3.1 Création de valeur.....	21
4.3.2 Dirigeants tournés vers l'avenir.....	22
4.3.3 Orientation stratégique.....	22
4.3.4 Culture.....	23
4.3.5 Idées exploitables.....	24
4.3.6 Gérer l'incertitude.....	25
4.3.7 Adaptabilité.....	26
4.3.8 Approche systémique.....	27
Annexe A (informative) Relations entre les concepts et représentation graphique	29
Annexe B (informative) Relations avec le vocabulaire d'autres organismes	34
Bibliographie	36
Index alphabétique des termes	38

Avant-propos

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation (comités membres de l'ISO). L'élaboration des Normes internationales est en général confiée aux comités techniques de l'ISO. Chaque comité membre intéressé par une étude a le droit de faire partie du comité technique créé à cet effet. Les organisations internationales, gouvernementales et non gouvernementales, en liaison avec l'ISO participent également aux travaux. L'ISO collabore étroitement avec la Commission électrotechnique internationale (IEC) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/IEC, Partie 1. Il convient, en particulier, de prendre note des différents critères d'approbation requis pour les différents types de documents ISO. Le présent document a été rédigé conformément aux règles de rédaction données dans les Directives ISO/IEC, Partie 2 (voir www.iso.org/directives).

L'attention est attirée sur le fait que certains des éléments du présent document peuvent faire l'objet de droits de propriété intellectuelle ou de droits analogues. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence. Les détails concernant les références aux droits de propriété intellectuelle ou autres droits analogues identifiés lors de l'élaboration du document sont indiqués dans l'Introduction et/ou dans la liste des déclarations de brevets reçues par l'ISO (voir www.iso.org/brevets).

Les appellations commerciales éventuellement mentionnées dans le présent document sont données pour information, par souci de commodité, à l'intention des utilisateurs et ne sauraient constituer un engagement.

Pour une explication de la nature volontaire des normes, la signification des termes et expressions spécifiques de l'ISO liés à l'évaluation de la conformité, ou pour toute information au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir www.iso.org/avant-propos.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 279, *Management de l'innovation*.

Il convient que l'utilisateur adresse tout retour d'information ou toute question concernant le présent document à l'organisme national de normalisation de son pays. Une liste exhaustive desdits organismes se trouve à l'adresse www.iso.org/fr/members.html.

Introduction

0.1 Généralités

Il est admis que l'aptitude d'un organisme à innover est un facteur clé de la croissance durable, de la viabilité économique, de l'amélioration du bien-être et du développement de la société.

Les capacités d'innovation d'un organisme incluent l'aptitude à comprendre l'évolution des conditions de son contexte et à y répondre, à saisir de nouvelles opportunités et à tirer profit des connaissances et de la créativité du personnel au sein de l'organisme en collaboration avec des parties intéressées externes.

Le présent document est destiné à aider l'utilisateur en établissant un cadre uniforme, cohérent et commun pour:

- a) comprendre les principaux termes, définitions, concepts et principes du management de l'innovation;
- b) aider un organisme à établir, mettre en œuvre, tenir à jour et améliorer en continu un système de management de l'innovation et d'autres normes de management de l'innovation; et
- c) faciliter la communication et sensibiliser aux activités d'innovation au sein d'un organisme et entre organismes.

[L'Article 3](#) spécifie les termes et définitions nécessaires pour comprendre le management de l'innovation et un système de management de l'innovation.

[L'Article 4](#) fournit les concepts fondamentaux et les principes de management de l'innovation, en décrivant les raisons pour lesquelles il convient que les organismes s'engagent dans des activités d'innovation, les principaux concepts relatifs à l'innovation et les principes qu'il convient qu'un organisme considère comme la base d'un management efficace des activités d'innovation ainsi que le fondement du système de management de l'innovation.

[L'Annexe A](#) présente graphiquement les relations entre concepts.

[L'Annexe B](#) présente la relation entre les définitions du présent document et celles fournies par d'autres organismes chargés d'élaborer des politiques.

0.2 Relations avec les autres normes de management de l'innovation

Le présent document se rapporte à la famille de normes ISO 56000 suivante, élaborée par l'ISO/TC 279:

- a) l'ISO 56002, *Management de l'innovation — Système de management de l'innovation — Recommandations*, fournit des recommandations aux organismes pour l'établissement, la mise en œuvre, la mise à jour et l'amélioration continue d'un système de management de l'innovation;
- b) l'ISO 56003, *Management de l'innovation — Outils et méthodes pour les partenariats en innovation — Lignes directrices*, fournit des recommandations aux organismes collaborant en vue d'innover;
- c) l'ISO/TR 56004, *Évaluation du management de l'innovation — Lignes directrices*, fournit des recommandations aux organismes pour la planification, la mise en œuvre et le suivi d'un examen du management de l'innovation;
- d) l'ISO 56005¹⁾ et les normes suivantes fournissent des recommandations complémentaires relatives aux outils et aux méthodes soutenant la mise en œuvre d'un système de management de l'innovation.

1) En préparation. Stade à la date de publication: ISO/DIS 56005.

Management de l'innovation — Principes essentiels et vocabulaire

1 Domaine d'application

1.1 Le présent document fournit le vocabulaire, les concepts fondamentaux et les principes du management de l'innovation et de sa mise en œuvre systématique. Il s'applique aux:

- a) organismes mettant en œuvre un système de management de l'innovation ou réalisant des examens du management de l'innovation;
- b) organismes qui ont besoin d'améliorer leur aptitude à gérer efficacement des activités d'innovation;
- c) utilisateurs, clients et autres parties intéressées pertinentes (par exemple fournisseurs, partenaires, organismes de financement, investisseurs, universités et autorités publiques) cherchant à s'assurer des capacités d'innovation d'un organisme;
- d) organismes et parties intéressées cherchant à améliorer la communication par une compréhension mutuelle du vocabulaire utilisé dans le domaine du management de l'innovation;
- e) prestataires assurant une formation, un examen ou fournissant des conseils dans le domaine du management de l'innovation et des systèmes de management de l'innovation;
- f) personnes élaborant des normes de management de l'innovation et des normes apparentées.

1.2 Le présent document est destiné à s'appliquer à:

- a) toutes les catégories d'organismes, quels qu'en soient la forme juridique, le secteur, le niveau de maturité ou la taille;
- b) tous les types d'innovation concernant, par exemple, un produit, un service, un processus, un modèle et une méthode, allant de l'innovation incrémentale jusqu'à l'innovation radicale;
- c) tous les degrés d'innovation, par exemple l'innovation interne, l'innovation ouverte et les activités d'innovation induites par les usages, le marché, la technologie et les attentes fondamentales de l'utilisateur final (design-driven).

Le présent document spécifie les termes et définitions s'appliquant à toutes les normes relatives au management de l'innovation et aux systèmes de management de l'innovation élaborées par l'ISO/TC 279.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

3.1 Termes généraux relatifs à l'innovation

3.1.1

innovation

entité (3.2.5) nouvelle ou modifiée réalisant ou redistribuant de la *valeur* (3.7.6)

Note 1 à l'article: La nouveauté et la valeur se rapportent à la perception de l'*organisme* (3.2.2) et des *parties intéressées* (3.2.4) pertinentes et sont déterminées par cette perception.

Note 2 à l'article: Une innovation peut être un produit, un service, un *processus* (3.1.5), un modèle, une méthode, etc.

Note 3 à l'article: L'innovation est un résultat. Le terme «innovation» se rapporte parfois à des activités ou à des processus aboutissant ou visant à l'innovation. Lorsque le terme «innovation» est utilisé dans ce sens, il convient toujours de l'associer à une certaine forme de qualificatif, par exemple «activités d'innovation».

Note 4 à l'article: Pour les besoins de la mesure statistique, se reporter au Manuel d'Oslo 2018, 4^e édition, de l'OCDE/Eurostat. Voir l'Annexe B.2 pour une comparaison entre les définitions de l'innovation de l'ISO et de l'OCDE/Eurostat.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.15, modifiée par l'utilisation du terme «entité» à la place de «objet» et par le remplacement des Notes 1 et 2 à l'article par les nouvelles Notes 1 à 4 à l'article.]

3.1.1.1

innovation radicale

innovation (3.1.1) présentant un haut degré de changement

Note 1 à l'article: Le changement peut se rapporter à l'*entité* (3.2.5) ou à son impact.

Note 2 à l'article: L'innovation radicale se situe à l'autre bout de la chaîne de valeur par rapport à l'innovation incrémentale (c'est-à-dire changements progressifs).

3.1.1.2

innovation disruptive

innovation (3.1.1) qui, dans un premier temps, répond à des besoins moins exigeants et remplace des offres établies

Note 1 à l'article: Par rapport aux offres établies, les innovations disruptives sont au départ des offres plus simples de moindre *performance* (3.7.1) et elles sont généralement plus rentables, nécessitent moins de ressources et sont proposées à un coût plus faible.

Note 2 à l'article: La disruption intervient lorsqu'un ratio important d'utilisateurs ou de clients ont adopté l'innovation.

Note 3 à l'article: Les innovations disruptives peuvent créer de nouveaux marchés et réseaux de valeur en s'adressant à de nouveaux utilisateurs et en déployant de nouveaux modèles d'entreprise et de création de valeur.

3.1.2

management

activités coordonnées pour orienter et diriger un *organisme* (3.2.2)

Note 1 à l'article: Le management peut inclure l'établissement de *stratégies* (3.3.4), de *politiques* (3.3.2) et d'*objectifs* (3.3.3), et de *processus* (3.1.5) pour atteindre ces objectifs.

Note 2 à l'article: La maîtrise peut inclure la définition des rôles, la désignation de l'autorité, l'attribution des tâches, la mise en place d'incitations et de récompenses, l'habilitation et l'implication du personnel.

Note 3 à l'article: En français, le terme «management» désigne parfois des personnes, c'est-à-dire une personne ou un groupe de personnes ayant les responsabilités et les pouvoirs nécessaires pour la conduite et la maîtrise d'un organisme. Lorsque le terme «management» est utilisé dans ce sens, il convient toujours de l'associer à une certaine forme de qualificatif, par exemple «direction».

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.3.3, modifiée par l'ajout du terme «stratégies» dans la Note 1 à l'article et par une simplification du texte de la Note 3 à l'article.]

3.1.2.1

management de l'innovation

management (3.1.2) relatif à l'*innovation* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Le management de l'innovation peut inclure l'établissement d'une *vision de l'innovation* (3.3.1.1), d'une *stratégie d'innovation* (3.3.4.1), d'une *politique d'innovation* (3.3.2.1) et d'*objectifs d'innovation* (3.3.3.1), et de structures organisationnelles et de *processus d'innovation* (3.1.5.1) pour atteindre ces objectifs par la planification, le support, la réalisation des activités opérationnelles, l'*évaluation* (3.8.3) des *performances* (3.7.1) et l'*amélioration* (3.1.7).

3.1.3**système**

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.1]

3.1.3.1**système de management**

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un *organisme* (3.2.2), utilisés pour établir des *stratégies* (3.3.4), des *politiques* (3.3.2) et des *objectifs* (3.3.3), et des *processus* (3.1.5) de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines, par exemple *management de l'innovation* (3.1.2.1), management de la qualité, gestion financière ou management environnemental.

Note 2 à l'article: Les éléments du système de management comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la planification, le soutien et le fonctionnement de l'organisme.

Note 3 à l'article: Le périmètre d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions ou des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

Note 4 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO. La définition initiale a été modifiée par l'ajout du terme «stratégies» et l'ajout d'exemples dans la Note 1 à l'article, et par le remplacement de «système» par «système de management» et l'ajout du terme «soutien» dans la Note 2 à l'article.

3.1.3.2**système d'innovation**

système (3.1.3) relatif à l'*innovation* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Un système d'innovation peut se rapporter à un pays ou une nation, par exemple un système national d'innovation, à une région, à un secteur industriel, à tout ou partie d'un *organisme* (3.2.2), à un regroupement ou réseau d'organismes, à une communauté de praticiens ou à tout réseau ou «écosystème» de valeur de différentes *parties intéressées* (3.2.4).

Note 2 à l'article: Un système d'innovation peut comprendre un *système de management de l'innovation* (3.1.3.3).

3.1.3.3**système de management de l'innovation**

système de management (3.1.3.1) relatif à l'*innovation* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Un système de management de l'innovation peut faire partie d'un système de management général ou intégré d'un *organisme* (3.2.2).

3.1.4**activité d'innovation**

activité relative à l'*innovation* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Les activités d'innovation peuvent être planifiées ou non planifiées.

Note 2 à l'article: Les activités d'innovation visent directement ou indirectement l'innovation. Les activités d'innovation n'aboutissent pas toutes à l'innovation.

3.1.5**processus**

ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO. La définition initiale a été modifiée pour éviter toute circularité entre processus et élément de sortie.

3.1.5.1

processus d'innovation

processus (3.1.5) relatif à l'*innovation* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Les processus d'innovation sont généralement planifiés et mis en œuvre dans des conditions maîtrisées afin de créer de la *valeur* (3.7.6).

Note 2 à l'article: Des processus d'innovation peuvent être configurés pour s'adapter à des *initiatives d'innovation* (3.6.1).

Note 3 à l'article: Les processus d'innovation sont conçus pour gérer l'*incertitude* (3.2.6) avec une innovation comme résultat escompté. Les processus d'innovation n'aboutissent pas tous à l'innovation.

Note 4 à l'article: Un processus d'innovation est constitué de plusieurs *activités d'innovation* (3.1.4). L'identification des opportunités, la création et la validation de concepts, et le développement et le *déploiement* (3.6.4) de solutions sont des exemples de processus d'innovation.

Note 5 à l'article: Les processus d'innovation peuvent être mis en œuvre au sein d'un *organisme* (3.2.2) ou entre différents organismes dans le cas, par exemple, de l'innovation en collaboration, de pôles d'innovation, de réseaux ou écosystèmes de valeur.

3.1.6

invention

nouvelle *entité* (3.2.5)

Note 1 à l'article: Il convient qu'une invention soit nouvelle dans le sens où elle n'existait pas auparavant.

Note 2 à l'article: Une invention est créée et représente généralement le résultat d'un travail intellectuel.

Note 3 à l'article: Une invention peut être un produit, un service, un *processus* (3.1.5), un modèle, une méthode, etc.

3.1.6.1

invention brevetable

invention (3.1.6) pouvant être protégée par brevet en vertu de la législation applicable

3.1.7

amélioration

activité menée pour améliorer les *performances* (3.7.1)

Note 1 à l'article: L'activité peut être récurrente ou ponctuelle.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.3.1]

3.1.7.1

amélioration continue

activité récurrente menée pour améliorer les *performances* (3.7.1)

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO.

3.2 Termes relatifs à l'organisme

3.2.1

direction

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige un *organisme* (3.2.2) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le périmètre du *système de management* (3.1.3.1) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

Note 3 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO.

3.2.2 organisme

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.3.3)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe sans s'y limiter, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les organisations caritatives ou les institutions de toute taille, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé, gouvernementales ou non gouvernementales, nationales ou internationales.

Note 2 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO. La définition initiale a été modifiée par l'ajout d'autres exemples à la Note 1 à l'article.

3.2.3 contexte d'un organisme

combinaison d'enjeux internes et externes pouvant avoir un effet sur l'approche d'un *organisme* (3.2.2) en ce qui concerne la détermination et la réalisation de ses *objectifs* (3.3.3)

Note 1 à l'article: En anglais, ce concept est souvent désigné par d'autres termes, tels que «environnement commercial», «environnement de l'organisme» ou «écosystème d'un organisme».

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.2, modifiée par la suppression des Notes 1, 2 et 4 à l'article d'origine.]

3.2.4 partie intéressée

personne ou *organisme* (3.2.2) qui peut soit influencer sur une décision ou une activité, soit être influencé(e) ou s'estimer influencé(e) par une décision ou une activité

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO.

3.2.5 entité

tout ce qui peut être perçu ou conçu

EXEMPLE Produit, service, *processus* (3.1.5), modèle (par exemple un modèle organisationnel, d'entreprise, opérationnel ou de création de valeur), méthode (par exemple une méthode de commercialisation ou de management), ou une combinaison de ceux-ci.

Note 1 à l'article: Les entités peuvent être matérielles (par exemple un moteur), immatérielles (par exemple un plan de projet) ou imaginaires (par exemple l'état futur de l'organisme).

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.1, modifiée par le remplacement de «objet» par «entité» comme terme privilégié, par l'ajout et la suppression d'exemples et par le remplacement en anglais de «non-material» par «immaterial» dans la Note 1 à l'article.]

3.2.6 incertitude

état de manque d'information, de compréhension ou de *connaissance* (3.4.1)

Note 1 à l'article: Le manque peut être total ou partiel.

Note 2 à l'article: L'incertitude peut être liée aux conséquences ou à la vraisemblance d'un événement, ou aux caractéristiques d'une *entité* (3.2.5).

Note 3 à l'article: Les incertitudes peuvent être gérées en examinant systématiquement les hypothèses critiques concernant les conséquences, la vraisemblance ou les caractéristiques des événements et des entités, afin d'obtenir des informations, de comprendre et d'acquérir des connaissances.

3.2.7

risque

effet de l'*incertitude* (3.2.6)

Note 1 à l'article: Un effet est un *écart* (3.8.10), positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: Un risque est souvent caractérisé par référence à des «événements» potentiels (tels que définis dans le Guide ISO 73:2009, 3.5.1.3) et à des «conséquences» également potentielles (telles que définies dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.3), ou par référence à une combinaison des deux.

Note 3 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (y compris des changements de circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence (telle que définie dans le Guide ISO 73:2009, 3.6.1.1).

Note 4 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO. La définition a été modifiée en remplaçant la Note 2 à l'article initial par une définition séparée de l'incertitude.

[SOURCE: Annexe L du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1, 3.09, modifiée par la reformulation de la Note 2 à l'article de la définition initiale du «risque» et par l'ajout de la nouvelle Note 3 à l'article.]

3.2.8

externaliser

passer un accord selon lequel un *organisme* (3.2.2) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.1.5) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre du *système de management* (3.1.3.1), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.

Note 2 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO.

3.2.9

information documentée

information devant être maîtrisée et tenue à jour par un *organisme* (3.2.2) ainsi que le support sur lequel elle figure

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter sous n'importe quel format et sur tous supports et peuvent provenir de toute source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter:

- au *système de management* (3.1.3.1), y compris les *processus* (3.1.5) connexes;
- aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation);
- aux preuves des résultats obtenus (enregistrements).

Note 3 à l'article: Il s'agit de l'un des termes et définitions de base communs de la structure-cadre des normes de systèmes de management de l'ISO.

3.2.10

culture

valeurs, convictions et comportements communs au sein d'un *organisme* (3.2.2) ou d'une communauté

3.2.11

environnement de travail

ensemble des conditions dans lesquelles un travail est effectué

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.5, modifiée par la suppression de la Note 1 à l'article.]