

NORME  
INTERNATIONALE

ISO  
30400

Deuxième édition  
2022-11

---

---

**Management des ressources  
humaines — Vocabulaire**

*Human resource management — Vocabulary*

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 30400:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dc1b2bd6-4aeb-4f9e-a2ca-d310cf5359e8/iso-30400-2022>



Numéro de référence  
ISO 30400:2022(F)

© ISO 2022

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 30400:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dc1b2bd6-4aeb-4f9e-a2ca-d310cf5359e8/iso-30400-2022>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2022

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  
E-mail: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

# Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Références normatives</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
3.1 Termes relatifs à l'organisation .....	1
3.2 Termes relatifs aux ressources humaines et à la planification .....	7
3.3 Termes relatifs aux personnes et aux organisations .....	9
3.4 Termes relatifs aux indicateurs des ressources humaines .....	11
3.5 Termes relatifs à la gouvernance humaine .....	14
3.6 Termes relatifs à l'employabilité durable .....	14
3.7 Termes relatifs à la diversité et à l'inclusion .....	14
3.8 Termes relatifs à la planification et à l'allocation de la main-d'œuvre .....	17
3.9 Termes relatifs au recrutement .....	18
3.10 Termes relatifs à la mobilité de la main-d'œuvre .....	19
3.11 Termes relatifs au management des talents .....	20
3.12 Termes relatifs au management des connaissances .....	20
3.13 Termes relatifs à l'élaboration de rapports sur le capital humain .....	22
3.14 Termes relatifs à l'apprentissage et au développement .....	23
3.15 Termes relatifs à l'évaluation .....	26
3.16 Termes relatifs à l'engagement des employés .....	31
3.17 Termes relatifs à la rémunération .....	31
<b>Bibliographie</b> .....	<b>32</b>
<b>Index</b> .....	<b>33</b>

[ISO 30400:2022](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dc1b2bd6-4aeb-4f9e-a2ca-d310cf5359e8/iso-30400-2022)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dc1b2bd6-4aeb-4f9e-a2ca-d310cf5359e8/iso-30400-2022>

## 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](http://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](http://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](http://www.iso.org/avant-propos).

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 260, *Management des ressources humaines*.

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 30400:2016), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- ajout de nouveaux termes et définitions;
- suppression d'un petit nombre de termes et définitions qui ont été remplacés ou qui ne sont plus utilisés;
- déplacement d'un petit nombre de termes et définitions dans les paragraphes appropriés.

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](http://www.iso.org/fr/members.html).

## Introduction

Le présent document a été élaboré en vue de contribuer à une interprétation commune et à garantir la cohérence du vocabulaire fondamental des ressources humaines utilisé dans les normes de management des ressources humaines.

Le présent document est destiné:

- aux professionnels des ressources humaines;
- aux universitaires et étudiants;
- aux développeurs de normes connexes;
- aux parties prenantes des organisations, quels que soient la taille et le type de l'organisation;
- aux syndicats, comités d'entreprise et autres représentants des employés et des employeurs;
- à toute autre partie intéressée par le management professionnel des ressources humaines.

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 30400:2022

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/dc1b2bd6-4aeb-4f9e-a2ca-d310cf5359e8/iso-30400-2022>



# Management des ressources humaines — Vocabulaire

## 1 Domaine d'application

Le présent document définit les termes utilisés dans les normes de management des ressources humaines.

## 2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

## 3 Termes et définitions

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

### 3.1 Termes relatifs à l'organisation

#### 3.1.1

##### **organisation**

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.1.22)

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, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.1, modifié — ajout de la Note 2 à l'article]

#### 3.1.2

##### **gouvernance de l'organisation**

système au moyen duquel une *organisation* (3.1.1) prend et applique des décisions dans le but d'atteindre ses *objectifs* (3.1.22)

Note 1 à l'article: Cela concerne la manière dont l'ensemble d'une organisation est dirigé, administré, contrôlé et tenu responsable.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.13 – modifié par l'ajout de la Note 1 à l'article]

#### 3.1.3

##### **culture organisationnelle**

valeurs, convictions et pratiques qui influencent la conduite et le *comportement* (3.14.2) des personnes et des *organisations* (3.1.1)

#### 3.1.4

##### **structure organisationnelle**

répartition de l'autorité, des responsabilités et de la *redevabilité* (3.7.8) dans une *organisation* (3.1.1)

### 3.1.5

#### **modèle d'entreprise**

démarche d'une *organisation* (3.1.1) quant à sa manière de travailler dans son environnement

### 3.1.6

#### **stratégie**

plan pour atteindre des *objectifs* (3.1.22)

Note 1 à l'article: Une stratégie comprend généralement un ensemble coordonné d'activités et l'affectation des ressources nécessaires à la réalisation des objectifs.

Note 2 à l'article: Une stratégie peut être appliquée à différents niveaux et fonctions dans une ou plusieurs *organisations* (3.1.1). Une stratégie générale peut être soutenue par un ensemble de stratégies fonctionnelles de niveau inférieur.

Note 3 à l'article: Une stratégie est généralement planifiée, mais peut évoluer ou émerger au fil du temps à la suite d'adaptations et d'ajustements continus.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.12, modifié — révision de la définition et ajout des notes à l'article]

### 3.1.7

#### **planification de la continuité des activités**

##### **PCA**

*information documentée* (3.1.23) qui guide une *organisation* (3.1.1) pour répondre à une perturbation et reprendre, rétablir et restaurer la livraison ou la fourniture de produits et services en cohérence avec son *objectif* (3.1.22) de continuité d'activité

Note 1 à l'article: La planification de la continuité des activités peut par exemple définir des objectifs pour planifier, établir, mettre en place, mettre en œuvre, contrôler, réviser, maintenir et *améliorer de manière continue* (3.1.31) un *système de management* (3.1.20) documenté en vue de se protéger des incidents perturbateurs, de réduire leur probabilité de survenance, et de s'y préparer et d'y répondre lorsqu'ils surviennent.

[SOURCE: ISO 22300:2021, 3.1.22, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.8

#### **planification**

partie du *management* (3.1.11) consacrée à déterminer les *objectifs* (3.1.22) et à spécifier les *processus* (3.1.24) opérationnels nécessaires et les ressources associées afin de remplir les objectifs

[SOURCE: ISO 22300:2021, 3.1.180]

### 3.1.9

#### **planification stratégique**

*planification* (3.1.8) impliquant la formulation, la mise en œuvre, l'*appréciation* (3.14.7) et l'*amélioration continue* (3.1.31) des facteurs déterminants pour les intérêts d'une *organisation* (3.1.1) sur une période définie, ainsi que les moyens d'atteindre les *objectifs* (3.1.22) fixés

### 3.1.10

#### **responsabilité sociétale**

responsabilité d'une *organisation* (3.1.1) vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un *comportement* (3.14.2) éthique et transparent qui:

- contribue au développement durable, y compris à la santé, la sécurité et le bien-être de la société;
- prend en compte les attentes des *parties prenantes* (3.3.1);
- respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les *références* (3.15.15) internationales de *comportement* (3.14.2);
- est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations

Note 1 à l'article: Les activités comprennent des produits, des services et des *processus* (3.1.24).



Note 2 à l'article: Les relations correspondent aux activités de l'organisation au sein de sa sphère d'influence.

[SOURCE: ISO 26000:2010, 2.18]

### 3.1.11 management

activités coordonnées pour orienter et diriger une *organisation* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Le management peut inclure l'établissement de *politiques* (3.1.15) et d'*objectifs* (3.1.22), et de *processus* (3.1.24) pour atteindre ces objectifs.

Note 2 à l'article: Le management inclut les processus de *planification* (3.1.8), d'organisation, de direction et de contrôle des résultats des personnes, des groupes ou des organisations.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.3.3, modifié — remplacement de la Note 2 à l'article]

### 3.1.12 direction

personne ou groupe de personnes qui oriente et dirige une *organisation* (3.1.1) 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'organisation.

Note 2 à l'article: Si le domaine d'application du *système de management* (3.1.20) ne couvre qu'une partie de l'organisation alors la direction s'adresse à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisation.

Note 3 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.5, modifié — ajout de la Note 3 à l'article]

### 3.1.13 management des performances

*management* (3.1.11) de la *performance* (3.2.12) des personnes, des groupes et des *organisations* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Le management des performances peut inclure des activités de *retour d'information* (3.1.17), d'*accompagnement rapproché «coaching»* (3.14.4), de *mentorat* (3.14.11), de *revue et d'appréciation* (3.14.7) dans le but de réaliser une *amélioration continue* (3.1.31).

### 3.1.14 risque

effet de l'incertitude

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

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'*information* (3.1.32) qui entrave la compréhension ou la *connaissance* (3.12.1) d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 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 4 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 5 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.9, modifié — ajout de la Note 5 à l'article]

### 3.1.15

#### **politique**

intentions et orientations d'une *organisation* (3.1.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.1.12)

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.7, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.16

#### **facteur déterminant**

mesure de l'importance d'un élément vis-à-vis des résultats de l'*organisation* (3.1.1)

### 3.1.17

#### **retour d'information**

*information* (3.1.32) fournie à des personnes, des groupes ou des *organisations* (3.1.1) au sujet des *performances* (3.2.12) ou des activités

Note 1 à l'article: Le retour d'information obtenu dans le cadre d'un *processus* (3.1.24) peut servir à confirmer ou à modifier les actions ultérieures.

Note 2 à l'article: Un retour d'information peut être fourni dans différents formats, formes et canaux, notamment, sans s'y limiter, à l'oral ou à l'écrit.

Note 3 à l'article: Dans le contexte de l'*évaluation* (3.15.3), il s'agit d'informations fournies au *participant à l'évaluation* (3.15.5) sur les résultats de son évaluation.

Note 4 à l'article: Dans le contexte des relations avec les clients et de la satisfaction client, cela inclut les avis, commentaires et manifestations d'intérêt concernant un produit, un service ou un processus de traitement des réclamations (voir l'ISO 9000:2015, 3.9.1).

### 3.1.18

#### **analyse comparative**

activité de *mesure* (3.1.26) et d'analyse qu'une *organisation* (3.1.1) peut utiliser pour rechercher et comparer les bonnes pratiques internes et externes, dans le but d'améliorer ses *performances* (3.2.12)

Note 1 à l'article: Une analyse comparative peut être appliquée aux *politiques* (3.1.15), aux *stratégies* (3.1.6) et aux *objectifs* (3.1.22), aux *processus* (3.1.24) et à leur fonctionnement, aux produits, aux services et aux structures d'une organisation.

Note 2 à l'article: Une analyse comparative peut être utilisée pour comparer des attributs ou des performances entre les organisations.

[SOURCE: ISO 10014:2021, 3.8, modifié — ajout de la Note 2 à l'article]

### 3.1.19

#### **exigence**

besoin ou attente qui sont formulés, généralement implicites ou obligatoires

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou courant, pour l'*organisation* (3.1.1) et les *parties intéressées* (3.3.1), que le besoin ou l'attente en question soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple une *information documentée* (3.1.23).

Note 3 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.3, modifié — ajout de la Note 3 à l'article]

**3.1.20****système de management**

ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'une *organisation* (3.1.1), utilisés pour établir des *politiques* (3.1.15), des *objectifs* (3.1.22) et des *processus* (3.1.24) de façon à atteindre lesdits objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut traiter d'un seul ou de plusieurs domaines.

Note 2 à l'article: Les éléments du système comprennent la structure, les rôles et responsabilités, la *planification* (3.1.8) et le fonctionnement de l'organisation.

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

Note 4 à l'article: Un système de management peut inclure la dynamique de groupe et les *comportements* (3.14.2) individuels et collectifs.

Note 5 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.4, modifié — ajout des Notes 4 et 5 à l'article]

**3.1.21****efficacité**

niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.6, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

**3.1.22****objectif**

résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différents domaines [tels que finance, santé et sécurité, *management des connaissances* (3.12.2), et buts environnementaux] et ils peuvent s'appliquer à divers niveaux [tels que stratégie, organisation dans son ensemble, projet, produit et *processus* (3.1.24)].

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé de différentes manières, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple finalité, but ou cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte de la *gestion des ressources humaines* (3.2.6), les objectifs sont fixés par l'*organisation* (3.1.1), en cohérence avec ses *politiques* (3.1.15) de ressources humaines en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

Note 5 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.8, modifié — ajout de la Note 5 à l'article]

**3.1.23****information documentée**

*information* (3.1.32) devant être maîtrisée et tenue à jour par une *organisation* (3.1.1) 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* (3.1.20), y compris les *processus* (3.1.24) connexes;
- aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisation (documentation);
- aux preuves des résultats obtenus (enregistrements).

Note 3 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.11, modifié — ajout de la Note 3 à l'article]

### 3.1.24

#### **processus**

ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.12, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.25

#### **surveillance**

détermination de l'état d'un système, d'un *processus* (3.1.24) ou d'une activité

Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, de superviser ou d'observer d'un point de vue critique.

Note 2 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.15, modifié — ajout de la Note 2 à l'article]

### 3.1.26

#### **mesure**

*processus* (3.1.24) visant à déterminer une valeur

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.16, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.27

#### **conformité**

satisfaction d'une *exigence* (3.1.19)

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.18, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.28

#### **non-conformité**

non-satisfaction d'une *exigence* (3.1.19)

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.19, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.29

#### **correction**

action visant à éliminer une *non-conformité* (3.1.28) détectée

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, modifiée — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.30

#### **action corrective**

action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité* (3.1.28) et à éviter qu'elle ne réapparaisse

Note 1 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.20, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.31

#### **amélioration continue**

activité récurrente menée pour améliorer les *performances* (3.2.12)

Note 1 à l'article: Les *organisations* (3.1.1) peuvent appliquer les principes existants en matière d'*appréciation* (3.14.7) des *performances* (3.2.12) et d'amélioration pour soutenir l'amélioration continue. Les exemples de principes comprennent les modèles de maturité, les *objectifs* (3.1.22) et résultats clés (méthode OKR) et la méthode Six Sigma.

Note 2 à l'article: Il s'agit de l'un des termes communs et définitions de base pour les normes de systèmes de management de l'ISO, donnés dans l'Annexe SL du Supplément ISO consolidé aux Directives ISO/IEC, Partie 1.

[SOURCE: Directives ISO/IEC, Partie 1, 2020, Annexe SL, Appendice 2, 3.21, modifié — ajout de la Note 1 à l'article]

### 3.1.32

#### **information**

données qui sont traitées, organisées et mises en corrélation pour produire du sens

Note 1 à l'article: Une information peut également être désignée *connaissance codifiée* (3.12.6).

[SOURCE: ISO 5127:2017, 3.1.1.16, modifié — remplacement de la Note à l'article]

### 3.1.33

#### **négociation collective**

négociations entre les *organisations* (3.1.1) d'employeurs et les organisations de *travailleurs* (3.13.4) en vue d'établir des accords sur des questions d'intérêt mutuel

Note 1 à l'article: La négociation collective peut être utilisée pour déterminer les conditions de travail et d'emploi et pour encadrer les relations entre l'organisation et la *main-d'œuvre* (3.8.1).

## 3.2 Termes relatifs aux ressources humaines et à la planification

### 3.2.1

#### **capital humain**

valeur des *connaissances* (3.12.1), des *savoir-faire* (3.14.12) et des *aptitudes* (3.14.1) collectifs du personnel d'une *organisation* (3.1.1)