



**Norme
internationale**

ISO 56000

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

Innovation management — Fundamentals and vocabulary

**Deuxième édition
2025-01**

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

[ISO 56000:2025](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b60ef95d-dfdf-48bf-8b32-d9ba6d45abe7/iso-56000-2025)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b60ef95d-dfdf-48bf-8b32-d9ba6d45abe7/iso-56000-2025>

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

[ISO 56000:2025](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b60ef95d-dfdf-48bf-8b32-d9ba6d45abe7/iso-56000-2025)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b60ef95d-dfdf-48bf-8b32-d9ba6d45abe7/iso-56000-2025>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2025

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
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 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 | 9 |
| 3.5 Termes relatifs à la propriété intellectuelle | 9 |
| 3.6 Termes relatifs aux initiatives d'innovation | 10 |
| 3.7 Termes relatifs à la performance | 12 |
| 3.8 Termes relatifs à l'examen | 14 |
| 4 Concepts fondamentaux et principes du management de l'innovation | 15 |
| 4.1 Généralités | 15 |
| 4.1.1 Fondement de l'engagement dans des activités d'innovation | 15 |
| 4.1.2 Activités d'innovation au sein des organismes et entre organismes | 15 |
| 4.1.3 Impact des innovations | 16 |
| 4.2 Concepts fondamentaux | 17 |
| 4.2.1 Innovation | 17 |
| 4.2.2 Attributs de l'innovation | 17 |
| 4.2.3 Concepts relatifs à l'innovation | 18 |
| 4.2.4 Activités et processus pour réaliser une innovation | 19 |
| 4.2.5 Management de l'innovation | 20 |
| 4.2.6 Système de management de l'innovation | 21 |
| 4.2.7 Relation avec d'autres systèmes de management | 22 |
| 4.3 Principes de management de l'innovation | 22 |
| 4.3.1 Généralités | 22 |
| 4.3.2 Création de valeur | 22 |
| 4.3.3 Dirigeants tournés vers l'avenir | 23 |
| 4.3.4 Orientation stratégique | 24 |
| 4.3.5 Culture | 25 |
| 4.3.6 Exploiter les insights | 26 |
| 4.3.7 Gérer l'incertitude | 27 |
| 4.3.8 Adaptabilité | 28 |
| 4.3.9 Approche systémique | 29 |
| Annexe A (informative) Relation avec le vocabulaire d'autres organismes | 30 |
| Bibliographie | 32 |
| Index | 33 |

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'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse www.iso.org/brevets. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

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*, en collaboration avec le comité technique CEN/TC 389, *Management de l'innovation*, du Comité européen de normalisation (CEN) conformément à l'Accord de coopération technique entre l'ISO et le CEN (Accord de Vienne).

Cette deuxième édition annule et remplace la première édition (ISO 56000:2020), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- de nouvelles définitions ont été ajoutées;
- l'Annexe A a été supprimée, et l'Annexe B a été renommée l'[Annexe A](#);
- harmonisation avec l'ISO 56001.

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 des organismes à innover est un facteur essentiel de leur viabilité, de leur compétitivité, de leur résilience et de leur capacité à se renouveler, ainsi que pour le développement durable 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 et 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;
- c) aider un organisme à utiliser d'autres normes de management de l'innovation;
- d) faciliter la communication et sensibiliser aux activités d'innovation au sein d'un organisme et entre organismes.

Il peut être utilisé par:

- les organismes établissant et utilisant un système de management de l'innovation ou réalisant des examens du management de l'innovation;
- les organismes qui ont besoin d'améliorer leur aptitude à gérer efficacement des activités d'innovation;
- les utilisateurs, clients et autres parties intéressées pertinentes cherchant à s'assurer des capacités d'innovation d'un organisme;
- les organismes et parties intéressées cherchant à améliorer la communication par une compréhension mutuelle du vocabulaire utilisé dans le domaine du management de l'innovation;
- les prestataires assurant un enseignement et une formation en matière d'examen ou de conseil dans le domaine du management de l'innovation et des systèmes de management de l'innovation;
- les personnes élaborant des normes de management de l'innovation et des normes apparentées.

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 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 relatives au management de l'innovation

Le présent document se rapporte aux normes suivantes relatives au management de l'innovation élaborées par l'ISO/TC 279:

- a) l'ISO 56001 fournit des exigences aux organismes pour l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration continue d'un système de management de l'innovation;

ISO 56000:2025(fr)

- b) l'ISO 56002 fournit des recommandations pour l'établissement, la mise en œuvre, la tenue à jour et l'amélioration continue d'un système de management de l'innovation en mettant l'accent sur les organismes établis;
- c) l'ISO 56003 fournit des recommandations sur la manière de planifier, de préparer et de mettre en place des partenariats externes en innovation au niveau d'un projet, d'un programme ou d'une initiative;
- d) l'ISO/TR 56004 fournit des recommandations sur comment choisir, élaborer, conduire, mesurer et améliorer un examen du management de l'innovation. Il ne s'applique pas directement à l'approche du système de management présentée dans ce document;
- e) l'ISO 56005 fournit des recommandations sur la manière de gérer la propriété intellectuelle tout au long des processus d'innovation et du développement d'une initiative d'innovation;
- f) l'ISO 56006 fournit des recommandations sur la manière de mettre en place et de soutenir les activités d'intelligence stratégique que sont la surveillance continue, la diffusion des informations et la maîtrise des documents;
- g) l'ISO 56007 fournit des recommandations sur la manière de gérer systématiquement les opportunités et les idées afin de créer de la valeur à partir des activités d'innovation et de parvenir à des décisions en matière de développement;
- h) l'ISO 56008 fournit des recommandations relatives au développement, à la définition, à la mise en œuvre, à l'évaluation et à l'amélioration des mesures nécessaires à la gestion efficace de chaque initiative d'innovation;
- i) l'ISO/TS 56010 assure la compréhension des concepts les plus essentiels en matière de management de l'innovation. Elle est destinée à servir d'introduction aux normes relatives au management de l'innovation élaborées par l'ISO/TC 279.

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

[ISO 56000:2025](https://standards.iteh.ai)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/b60ef95d-dfdf-48bf-8b32-d9ba6d45abe7/iso-56000-2025>

Management de l'innovation — Principes essentiels et vocabulaire

1 Domaine d'application

Le présent document définit les termes et établit les concepts fondamentaux et les principes du management de l'innovation.

Le présent document s'applique à:

- a) tous les types d'organismes, quels que soient leur type, leur secteur, leur niveau de maturité ou leur taille;
- b) tous les types d'innovations (par exemple produit, service, processus, modèle et méthode);
- c) toutes les formes d'innovation (par exemple d'incrémentale à radicale, de rupture);
- d) tous les types d'approches (par exemple innovation interne et ouverte, activités d'innovation induites par les utilisateurs, le marché, la conception et la technologie).

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'innovation

3.1.1

innovation

entité (3.2.11) nouvelle ou modifiée réalisant ou redistribuant de la *valeur* (3.7.7)

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* (3.2.6) 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 de l'OCDE/Eurostat^[12]. Voir l'[Article A.2](#) pour une comparaison entre les définitions de l'innovation du présent document et de l'OCDE/Eurostat.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.6.15, modifié — «objet» est remplacé par «entité». Les Notes 1 et 2 à l'article sont remplacées par les nouvelles Notes 1 à 4 à l'article.]

3.1.1.1

innovation radicale

innovation (3.1.1) présentant un degré de changement significatif

Note 1 à l'article: Le changement peut se rapporter à l'*entité* (3.2.11) ou à son impact.

Note 2 à l'article: L'innovation radicale se situe à l'autre extrémité du continuum par rapport à l'innovation incrémentale.

3.1.1.2

innovation de rupture

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 de rupture 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 rupture intervient lorsqu'un ratio important d'utilisateurs ou de *clients* (3.2.10) ont adopté l'innovation.

Note 3 à l'article: Les innovations de rupture 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 *politiques* (3.3.3), de *stratégies* (3.3.5) et d'*objectifs* (3.3.4), ainsi que 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 de mesures incitatives 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, modifié — «stratégies» est ajouté dans la Note 1 à l'article. La Note 2 à l'article est ajoutée. La Note 3 à l'article est simplifiée.]

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 *politique d'innovation* (3.3.3.1), d'une *vision de l'innovation* (3.3.2.1), d'une *stratégie d'innovation* (3.3.5.1) et d'*objectifs d'innovation* (3.3.4.1), et de structures organisationnelles et de *processus d'innovation* (3.1.5.1) pour atteindre ces *objectifs* (3.3.4) 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 *politiques* (3.3.3) et des *objectifs* (3.3.4), ainsi que des *processus* (3.1.5) de façon à atteindre ces objectifs

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

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

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* (3.2.6).

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).

3.1.3.4

écosystème d'innovation

système (3.1.3) de personnes ou d'*organismes* (3.2.2) interdépendants qui, collectivement ou en collaboration, développent ou permettent l'*innovation* (3.1.1)

Note 1 à l'article: Les participants à l'écosystème peuvent comprendre des organismes privés et publics.

Note 2 à l'article: Le périmètre d'un écosystème d'innovation peut être défini sous forme de plateforme, d'ensemble de technologies, de domaine de *connaissances* (3.4.1), d'ensemble de *savoir-faire* (3.4.4), de secteur, de communauté ou de zone géographique.

Note 3 à l'article: Un écosystème d'innovation peut aller d'un groupe arbitraire de participants à une communauté orchestrée de parties multiples basée sur des *partenariats en innovation* (3.6.13) collaborative.

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 et sont normalement menées dans un contexte d'*incertitude* (3.2.12).

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 ou transforme des éléments d'entrée pour produire un résultat

Note 1 à l'article: La désignation du résultat d'un processus comme «élément de sortie», «produit» ou «service» dépend du contexte de référence.

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* (3.7.7).

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* (3.2.12) 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* (3.6.3), la création et la *validation* (3.6.9) de *concepts* (3.6.6), et le développement et le *déploiement* (3.6.11) de *solutions* (3.6.10) 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 de valeur ou d'*écosystèmes d'innovation* (3.1.3.4).

3.1.6

invention

nouvelle *solution* (3.6.10)

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.

Note 4 à l'article: Une invention est normalement une réponse à un problème technique.

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)

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 champ d'application du *système de management* (3.1.3.1) ne couvre qu'une partie de l'organisme, alors «direction» fait référence à ceux qui orientent et dirigent cette partie de l'organisme.

3.2.2

organisme

personne ou groupe de personnes ayant ses propres fonctions, avec des responsabilités, des autorités et des relations lui permettant d'atteindre ses *objectifs* (3.3.4)

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 précédemment mentionnées, qu'il s'agisse d'une personne morale ou non, de droit public ou privé.

Note 2 à l'article: Si l'organisme fait partie d'une plus grande entité, le terme «organisme» fait uniquement référence à la partie de cette entité qui est comprise dans le champ d'application du *système de management de l'innovation* (3.1.3.3).

Note 3 à l'article: Les fonctions d'un organisme peuvent inclure, par exemple, la recherche et développement, les ressources humaines, la finance, les ventes, le marketing et la réalisation d'activités opérationnelles.

3.2.3 culture

modèle commun de convictions, de valeurs et de comportements au sein d'un *organisme* (3.2.2) ou d'une communauté au fil du temps

3.2.4 environnement de travail

ensemble des conditions dans lesquelles un travail est effectué

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.5.5, modifié — La Note 1 à l'article est supprimée.]

3.2.5 contexte d'un organisme

environnement commercial

environnement de l'organisme

écosystème 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* (3.3.4)

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.2, modifié — Les notes à l'article sont supprimées. Les termes tolérés sont ajoutés.]

3.2.6 partie intéressée

partie prenante

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

Note 1 à l'article: Les parties intéressées peuvent comprendre, par exemple, les utilisateurs, les *clients* (3.2.10), les fournisseurs, les partenaires, les *écosystèmes d'innovation* (3.1.3.4), les organismes de financement, les investisseurs, les universités et les autorités publiques.

3.2.7 innovateur

personne qui entreprend des *activités d'innovation* (3.1.4)

Note 1 à l'article: Un innovateur peut être un *entrepreneur* (3.2.8) ou un *intrapreneur* (3.2.9), ou les deux.

3.2.8 entrepreneur

innovateur (3.2.7) qui assume des *risques* (3.2.13) et tire des bénéfices de la recherche de nouvelles *opportunités* (3.6.3)

Note 1 à l'article: Un entrepreneur peut assumer tout ou partie des risques et obtenir tout ou partie des bénéfices.

3.2.9 intrapreneur

innovateur (3.2.7) au sein d'un *organisme* (3.2.2)

Note 1 à l'article: Un intrapreneur peut être limité par l'organisme mais aussi bénéficier de ses ressources et de sa volonté de prendre des risques.

3.2.10 client

personne ou *organisme* (3.2.2) qui est susceptible d'acheter ou d'acquérir ou qui achète ou acquiert un produit ou un service destiné à, ou demandé par, cette personne ou cet organisme ou par un autre utilisateur

Note 1 à l'article: Le client peut être interne ou externe à l'organisme.

Note 2 à l'article: Le client peut être différent de l'utilisateur qui interagit avec un produit ou un service.

Note 3 à l'article: Un client peut être un utilisateur final, un détaillant, un bénéficiaire ou un acheteur.

[SOURCE: ISO 9000:2015, 3.2.4, modifié — «d'acheter ou d'acquérir ou qui achète ou acquiert» a remplacé «de recevoir ou qui reçoit» et «ou par un autre utilisateur» a été ajouté dans la définition. Exemple supprimé. Notes 2 et 3 à l'article ajoutées.]

3.2.11

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, modifié — «objet» est remplacé par «entité» comme terme privilégié. Les exemples sont modifiés.]

3.2.12

incertitude

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

Note 1 à l'article: L'incertitude peut être liée aux conséquences ou à la vraisemblance d'un événement, ou aux caractéristiques d'une *entité* (3.2.11).

Note 2 à l'article: Les incertitudes peuvent être gérées en examinant systématiquement les hypothèses 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.

3.2.13

risque

effet de l'*incertitude* (3.2.12)

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: L'incertitude est l'état, même partiel, de manque d'information, de compréhension ou de *connaissance* (3.4.1) relative à un événement, à ses conséquences ou à sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé par référence à des événements potentiels et à des conséquences potentielles, 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 une variation des circonstances) et de la vraisemblance de son occurrence.

3.2.14

antifragile

capacité à tirer profit de facteurs de stress, de l'*incertitude* (3.2.12) et du *risque* (3.2.13)

Note 1 à l'article: Les facteurs de stress peuvent être des chocs, des défaillances, des perturbations, des situations d'urgence, des crises, etc.

Note 2 à l'article: Une *entité* (3.2.11) antifragile peut prospérer et/ou évoluer face à des facteurs de stress inattendus, tirer parti de l'incertitude et assumer positivement le risque.

3.2.15

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 champ d'application du *système de management* (3.1.3.1), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en font partie intégrante.