

PROJET
FINAL

NORME
INTERNATIONALE

ISO/FDIS
27500

ISO/TC 159/SC 1

Secrétariat: DIN

Début de vote:
2015-10-20

Vote clos le:
2015-12-20

Organisme centré sur l'humain — Justificatif et principes généraux

Human-centred organisation — Rationale and general principles

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2104af1d-b938-4122-9981-cdc8c778766d/iso-27500-2016>

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.



Numéro de référence
ISO/FDIS 27500:2015(F)

© ISO 2015

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2104af1d-b938-4122-9981-cdc8c778766d/iso-27500-2016>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2015, Publié en Suisse

Droits de reproduction réservés. Sauf indication contraire, 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, l'affichage sur l'internet ou sur un Intranet, sans autorisation écrite préalable. Les demandes d'autorisation peuvent être adressées à l'ISO à l'adresse ci-après ou au comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Sommaire

Page

Avant-propos.....	iv
Introduction.....	v
1 Domaine d'application	1
2 Termes et définitions	1
3 Comprendre ce que signifie être centré sur l'humain pour l'organisme	3
3.1 Avantages de l'approche centrée sur l'humain.....	3
3.2 Responsabilités des organismes pour être centrés sur l'humain.....	3
3.3 Développement d'une approche de conception centrée sur l'humain dans les organismes.....	4
3.4 Caractéristiques de l'approche de conception centrée sur l'humain.....	4
3.5 Approche centrée sur l'humain, réglementation et législation.....	5
4 Principes de l'approche centrée sur l'humain	5
4.1 Généralités.....	5
4.2 Mettre à profit les différences individuelles pour en faire une force organisationnelle.....	5
4.3 Faire de l'utilisabilité et de l'accessibilité des objectifs stratégiques de l'activité.....	6
4.4 Adopter une approche système globale.....	6
4.5 S'engager sur le fait que la santé, la sécurité et le bien-être sont des priorités de l'activité.....	7
4.6 Valoriser le personnel et instaurer un environnement de travail qui a du sens.....	7
4.7 Faire preuve d'ouverture et se montrer digne de confiance.....	7
4.8 Agir de manière socialement responsable.....	7
5 Risques découlant de la non-application des principes centrés sur l'humain	8
5.1 Généralités.....	8
5.2 Complexité du risque.....	8
5.3 Évaluation du risque.....	9
5.4 Gestion et réduction du risque.....	9
6 Préconisations concernant la mise en œuvre des principes centrés sur l'humain et la réduction du risque	9
6.1 Généralités.....	9
6.2 Mesures visant à garantir que les principes ont été appliqués.....	10
6.3 Risques découlant de la non-application des principes centrés sur l'humain.....	11
7 Préconisations concernant une approche centrée sur l'humain appliquée à l'ensemble de l'organisme	13
7.1 Généralités.....	13
7.2 Relation entre les caractéristiques d'un organisme et l'approche centrée sur l'humain.....	14
7.3 Pratiques d'intégration d'une approche centrée sur l'humain dans l'ensemble de l'organisme.....	14
7.4 Révision et amélioration continue des actions de l'organisme liées à l'approche centrée sur l'humain.....	14
Annexe A (informative) Normes internationales pertinentes pour chaque principe de l'approche centrée sur l'humain	15
Annexe B (informative) Exemples d'organismes qui déclarent suivre les principes dans leurs sites Internet	16
Bibliographie	19

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 appelée 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 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'OMC concernant les obstacles techniques au commerce (OTC), voir le lien suivant: [Avant-propos — Informations supplémentaires](#)

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TC 159, *Ergonomie*, sous-comité SC 1, *Principes généraux d'ergonomie*.

Introduction

NOTE Cette introduction fait office de synthèse de la présente Norme internationale.

Le bien-être des personnes est à présent reconnu par le G7 (les sept plus grandes puissances économiques mondiales) comme constituant une mesure économique importante venant en complément des mesures classiques de production nationale. Les organismes sont jugés non seulement sur leur retour sur investissement par rapport au capital investi par leurs propriétaires, mais aussi sur des questions beaucoup plus larges, comme la façon dont ils s'acquittent de leur responsabilité envers la société et l'impact qu'ils ont sur l'environnement, tant sur le court terme que sur le long terme. Pour ces problématiques, les organismes se tournent souvent vers des normes de haut niveau, telles que l'ISO 26000, l'ISO 31000, et l'ISO/IEC 38500.

La présente Norme internationale explique aux membres du conseil d'administration les valeurs et croyances que véhicule un organisme centré sur l'humain et détaille les avantages opérationnels et commerciaux conséquents qui en découlent ainsi que les politiques qu'ils devront mettre en place pour centrer leur organisme sur l'humain. La présente Norme internationale identifie les critères clés permettant de démontrer que chaque principe a été appliqué, les conséquences pour l'organisme d'une non-application des critères pertinents ainsi que les étapes qui peuvent être mises en œuvre pour réduire le risque de cette non-application.

L'objectif de l'ergonomie (également connue sous le nom de facteurs humains) consiste à apporter de la valeur en appliquant une approche centrée sur l'humain pour améliorer le bien-être des personnes et la performance globale des systèmes. L'ISO 26800 décrit l'approche générale de l'ergonomie et spécifie ses principes et concepts de base applicables à la conception et à l'évaluation des tâches, des postes, des produits, des outils, des équipements, des systèmes, des organisations, des services, des installations et des environnements. Il existe un certain nombre de normes sur l'ergonomie et les facteurs humains qui ont été fondées sur ces principes et concepts et qui peuvent être utilisées par les responsables et les ingénieurs lors de la sélection, de la conception et de la gestion de systèmes et d'équipements afin de garantir que ces derniers sont efficaces, efficaces et satisfaisants à l'utilisation. En général, le conseil d'administration d'un organisme n'est pas directement concerné par ces normes internationales.

En revanche, la présente Norme internationale puise directement dans le vaste champ de connaissances sur l'ergonomie et les facteurs humains pour en justifier l'utilité et présenter aux membres du conseil d'administration les principes généraux d'une approche centrée sur l'humain de manière concise. Elle explique les sept principes qui caractérisent un organisme centré sur l'humain. Ces principes sont les suivants:

- mettre à profit les différences individuelles pour en faire une force organisationnelle;
- faire de l'utilisabilité et de l'accessibilité des objectifs stratégiques de l'activité;
- adopter une approche système globale;
- s'engager sur le fait que la santé, la sécurité et le bien-être sont des priorités de l'activité;
- valoriser les employés et instaurer un environnement de travail qui a du sens;
- faire preuve d'ouverture et se montrer digne de confiance;
- agir de manière socialement responsable.

Dans le cadre des processus de conception, le terme «centré sur l'utilisateur» est souvent employé pour faire transparaître que la conception du produit, du système ou du service tient compte des caractéristiques humaines, tant pour réduire le plus possible les risques que pour optimiser le bien-être et les performances. Le terme «centré sur l'humain» est employé pour faire transparaître que les organismes ont un impact non seulement sur leurs clients (les utilisateurs de leurs produits et services), mais aussi sur leurs employés, leurs familles et l'ensemble de la communauté.

La présente Norme internationale vise à aider tous les types d'organismes, petits ou grands, œuvrant dans les secteurs privé, public et à but non lucratif. Même si les parties de la présente Norme internationale ne seront pas toutes utilisées de la même façon par tous les types d'organismes, tous les principes sont pertinents pour tous les organismes. Chaque organisme identifiera les questions à traiter qui lui sont pertinentes et significatives, en s'appuyant sur ses propres considérations et sur un dialogue avec les parties prenantes. Les organismes gouvernementaux, comme tout autre organisme, peuvent souhaiter utiliser la présente Norme internationale. Cependant, elle n'est pas destinée à remplacer, modifier ou changer d'une quelconque manière les obligations de l'État.

Les Normes internationales associées, y compris certaines en cours d'élaboration sur les processus ergonomiques, s'adressent aux responsables chargés de mettre en œuvre l'approche centrée sur l'humain au sein de l'organisme. Elles contiendront à la fois des recommandations et des exigences.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/2104af1d-b938-4122-9981-cdc8c778766d/iso-27500-2016>

Organisme centré sur l'humain — Justificatif et principes généraux

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale s'adresse aux membres du conseil d'administration et aux personnes chargées d'élaborer les politiques de tous les types d'organismes, petits ou grands, œuvrant dans les secteurs privé, public et à but non lucratif.

Elle décrit les valeurs et croyances que véhicule un organisme centré sur l'humain, les avantages commerciaux conséquents qui peuvent en être tirés, et explique les risques que l'organisme encourt s'il n'est pas centré sur l'humain. Elle fournit des recommandations sur les politiques que les membres du conseil d'administration doivent mettre en œuvre pour centrer leur organisme sur l'humain. La présente Norme internationale décrit des principes de haut niveau centrés sur l'humain auxquels les membres du conseil d'administration doivent adhérer pour optimiser les performances, réduire le plus possible les risques pour les personnes et pour l'organisme, maximiser le bien-être au sein de leur organisme et améliorer les relations avec leurs clients. L'importance d'une politique organisationnelle pour traiter un système centré sur l'humain est soulignée.

La présente Norme internationale n'est pas une norme traitant des systèmes de management. Elle n'est pas destinée à être employée à des fins de certification, réglementaires ou contractuelles et n'est pas adaptée à ces fins.

La présente Norme internationale ne vise pas à empêcher l'élaboration de normes nationales plus spécifiques ou plus contraignantes.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1

consommateur

membre du grand public achetant ou utilisant des biens, des produits ou des services pour une utilisation personnelle

2.2

client

organisme ou individu achetant des biens, des produits ou des services à des fins commerciales, privées ou publiques

2.3

accessibilité

degré selon lequel des produits, systèmes, services, *environnements* (2.5) et installations peuvent être utilisés par des membres d'une population présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités en vue d'atteindre un objectif spécifié dans un contexte d'utilisation donné

Note 1 à l'article: Le contexte d'utilisation comprend l'utilisation directe et l'utilisation assistée par des technologies d'assistance.

Note 2 à l'article: Lors de l'évaluation de l'accessibilité, les trois mesures d'utilisabilité (*efficacité* (2.9), *efficience* (2.10), et *satisfaction* (2.11)) peuvent être importantes.

[SOURCE: ISO 26800:2011, 2.1, modifiée]

2.4

ergonomie **facteurs humains**

discipline scientifique qui vise la compréhension fondamentale des interactions entre les humains et les autres composants d'un système, et la profession qui applique principes théoriques, données et méthodes en vue d'optimiser le bien-être des personnes et la performance globale des systèmes

Note 1 à l'article: Cette définition est cohérente avec la définition donnée par l'Association internationale d'ergonomie

Note 2 à l'article: Les termes «ergonomie» et «facteurs humains» sont indifféremment employés dans la présente Norme internationale.

[SOURCE: ISO 26800:2011, 2.2, modifiée]

2.5

environnement

facteurs physiques, chimiques, biologiques, organisationnels, sociaux et culturels entourant l'activité d'une ou de plusieurs personnes

[SOURCE: ISO 26800:2011, 2.3]

2.6

conception centrée sur l'humain

approche de conception et de développement de systèmes ayant pour objectif d'améliorer l'utilisabilité des systèmes en se concentrant sur l'utilisation du système concerné; en appliquant les connaissances et techniques existantes en matière d'*ergonomie* (2.4), de facteurs humains et d'utilisabilité

[SOURCE: ISO 9241-210:2010, 2.7, modifiée]

2.7

partie prenante

personne ou organisme susceptible d'affecter, d'être affectée ou de se sentir elle-même affectée par une décision ou une activité

[SOURCE: ISO 31000:2009, 2.13, modifiée]

2.8

utilisabilité

degré selon lequel un système, un produit ou un service peut être utilisé par des utilisateurs spécifiés pour atteindre des buts définis avec *efficacité* (2.9), *efficience* (2.10) et *satisfaction* (2.11), dans un contexte d'utilisation spécifié

[SOURCE: ISO 9241-210:2010, 2.13, modifiée]

2.9

efficacité

précision et degré d'achèvement selon lesquels l'*utilisateur* (2.12) atteint des objectifs spécifiés

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.2]

2.10

efficience

ressources mobilisées par rapport à la précision et au degré d'achèvement selon lesquels l'*utilisateur* (2.12) atteint les objectifs

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.3]

2.11**satisfaction**

sentiment de ne pas subir la contrainte de l'inconfort, et attitudes positives envers l'utilisation du produit

[SOURCE: ISO 9241-11:1998, 3.4]

2.12**utilisateur**

personne qui interagit avec un système, un produit ou un service

Note 1 à l'article: La personne qui utilise un service fourni par un système, par exemple un *client* (2.2) dans un magasin ou un passager dans un train, peut être considérée comme un utilisateur.

[SOURCE: ISO 26800:2011, 2.10, modifiée]

3 Comprendre ce que signifie être centré sur l'humain pour l'organisme**3.1 Avantages de l'approche centrée sur l'humain**

Les organismes sont tenus de respecter de nombreux et divers cadres commerciaux, de gestion et réglementaires et l'approche centrée sur l'humain offre différents avantages pour l'activité. Figurent notamment au nombre de ces avantages:

- une amélioration de l'efficacité et de l'efficience opérationnelle ainsi qu'une probabilité accrue d'atteindre les objectifs en temps voulu;
- des produits et des services plus faciles à comprendre et à utiliser, d'où une meilleure assimilation et des frais d'assistance réduits;
- une meilleure accessibilité pour l'équipe et les clients;
- moins de risques de concevoir des produits médiocres et les conséquences financières qui en découlent;
- une meilleure réactivité face aux besoins des clients et du marché;
- une amélioration en termes de santé et de sécurité ainsi qu'en matière de protection de l'environnement;

ce qui peut conduire à:

- une plus grande confiance et une meilleure fidélité de la part des clients;
- une plus grande confiance des propriétaires, des parties prenantes et des membres et une meilleure réputation;
- une plus grande confiance dans son équipe, qui se traduit par une amélioration de la motivation et de la fidélité et par une réduction du roulement des effectifs.

Ce cercle vertueux participe à son tour à améliorer la performance des organismes, comme par exemple, leurs résultats financiers, l'expérience des clients et les services à la communauté.

3.2 Responsabilités des organismes pour être centrés sur l'humain

Le fait qu'il convient de mesurer la réussite d'une entreprise (et même d'un pays) d'une manière ne se limitant pas qu'aux profits et à la productivité est de plus en plus reconnu sur le plan international. Les organismes sont jugés non seulement sur leur retour sur investissement par rapport au capital investi par leurs propriétaires, mais aussi sur des questions beaucoup plus larges, comme la façon dont ils s'acquittent de leur responsabilité envers la société et l'impact qu'ils ont sur l'environnement, tant sur le court terme que sur le long terme. Récemment, les sept plus grandes puissances économiques mondiales (G7) ont étudié avec une attention particulière le bien-être humain en tant que mesure économique venant en complément des mesures classiques de production nationale.

En 1964, l'Organisation internationale du travail (OIT) a émis une convention sur l'objectif fondamental selon lequel *«tous les êtres humains, quels que soient leur race, leur croyance ou leur sexe, ont le droit de poursuivre leur progrès matériel et leur développement spirituel dans la liberté et la dignité, dans la sécurité économique et avec des chances égales»*, et *«toute personne a droit au travail, au libre choix de son travail, à des conditions équitables et satisfaisantes de travail et à la protection contre le chômage»*.

Bien que ces obligations s'adressent aux nations, en les obligeant à adopter une législation visant à protéger ces droits et libertés, la multiplication des organismes internationaux, à travers le monde, soumettent les entreprises, comme les gouvernements à ces obligations.

3.3 Développement d'une approche de conception centrée sur l'humain dans les organismes

La demande du marché mondial pour des systèmes accessibles et utilisables est croissante. La conception centrée sur l'humain (CCH) a été largement acceptée dans le domaine des industries des technologies de pointe, notamment pour les dispositifs médicaux, la conception de sites Internet, la conception de produits de consommation, de dispositifs mobiles et les services en ligne. L'approche de la conception centrée sur l'humain est également appliquée à la conception d'autres produits, systèmes et services pour les utilisateurs, les employés ainsi que d'autres travailleurs (par exemple, les bénévoles, les travailleurs intérimaires et les consultants). Bien qu'initialement axée sur la création de technologies utilisables, c'est-à-dire de technologies qui soient efficaces, efficaces et satisfaisantes pour leurs utilisateurs, la CCH a plus récemment été utilisée pour créer d'excellentes expériences de l'utilisateur (EU), un concept plus large qui inclut les attentes des utilisateurs avant et après utilisation, ainsi que tous les aspects qui influent sur l'utilisateur et leur interaction avec le produit. La CCH a également été appliquée dans des secteurs pour lesquels la qualité du produit, du système ou des services est cruciale. Elle tient un rôle important dans l'humanisation des conditions de travail, ce qui facilite la participation et contribue à une meilleure qualité de vie pour chacun.

L'accessibilité est le degré selon lequel des produits, des systèmes, des services, des environnements ou des installations peuvent être utilisés par une population présentant le plus large éventail possible de caractéristiques et de capacités. L'intégration des personnes en situation de handicap et le vieillissement de la population (ce que l'on appelle la «silver économie») seront des défis sociétaux majeurs pour la plupart des pays du monde entier dans les années à venir. Selon l'Organisation mondiale de la santé, en 2013, plus d'un milliard de personnes, soit environ 15 % de la population mondiale, présentaient une certaine forme de handicap et les taux d'invalidité étaient en augmentation en raison du vieillissement de la population et de l'augmentation des problèmes chroniques de santé.

3.4 Caractéristiques de l'approche de conception centrée sur l'humain

Il existe un certain nombre de normes décrivant l'approche de conception centrée sur l'humain pour des secteurs industriels variés. L'approche centrée sur l'humain peut s'appliquer dans de nombreux processus de conception. Quel que soit le processus de conception employé, quatre activités de conception centrée sur l'humain sont requises durant la conception et multiplient ainsi les solutions jusqu'à ce que les exigences soient remplies:

- a) la compréhension et la spécification du contexte d'utilisation;
- b) la spécification des exigences des utilisateurs;
- c) l'élaboration de solutions;
- d) l'évaluation des solutions.

Ces activités peuvent aboutir à des documents formels (comme décrit dans l'ISO/IEC 25060 par exemple) selon le processus suivi.