

NORME  
INTERNATIONALE

ISO  
27500

Première édition  
2016-03-01

---

---

**Organisme centré sur l'humain —  
Justification et principes généraux**

*The human-centred organization — Rationale and general principles*

Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)



Numéro de référence  
ISO 27500:2016(F)

© ISO 2016

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)



## DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2016, 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](mailto:copyright@iso.org)  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

## Sommaire

Page

Avant-propos.....	iv
Introduction.....	v
<b>1</b> <b>Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b> <b>Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b> <b>Comprendre ce que signifie être centré sur l'humain pour l'organisme</b> .....	<b>3</b>
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
<b>4</b> <b>Principes de l'approche centrée sur l'humain</b> .....	<b>5</b>
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'assurer que la santé, la sécurité et le bien-être sont prioritaires.....	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
<b>5</b> <b>Risques découlant de la non-application des principes centrés sur l'humain</b> .....	<b>8</b>
5.1    Généralités.....	8
5.2    Complexité du risque.....	8
5.3    Évaluation du risque.....	9
5.4    Gestion et réduction du risque.....	9
<b>6</b> <b>Préconisations concernant la mise en œuvre des principes centrés sur l'humain et la réduction du risque</b> .....	<b>9</b>
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
<b>7</b> <b>Préconisations concernant une approche centrée sur l'humain appliquée à l'ensemble de l'organisme</b> .....	<b>13</b>
7.1    Généralités.....	13
7.2    Relation entre les caractéristiques d'un organisme et l'approche centrée sur l'humain.....	13
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
<b>Annexe A (informative) Normes internationales pertinentes pour chaque principe de l'approche centrée sur l'humain</b> .....	<b>15</b>
<b>Annexe B (informative) Exemples d'organismes qui déclarent suivre les principes dans leurs sites Internet</b> .....	<b>16</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>20</b>

## 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 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](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 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.

# Sample Document

get full document from [standards.iteh.ai](https://standards.iteh.ai)

# Organisme centré sur l'humain — Justification 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. Elle 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]