
Organisme centré sur l'humain — Lignes directrices pour les dirigeants

The human-centred organization — Guidance for managers

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

ISO 27501:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/eb176335-1113-418e-9fb1-255e5e6246bc/iso-27501-2019>



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

ISO 27501:2019

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/eb176335-1113-418e-9fb1-255e5e6246bc/iso-27501-2019>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2019

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

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

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Organisme centré sur l'humain et ergonomie	4
4.1 Les sept principes d'un organisme centré sur l'humain	4
4.2 Ergonomie/facteurs humains	5
5 Parties prenantes et dirigeants	6
5.1 Parties prenantes et co-crédation de valeur	6
5.2 Changement de perspective: clients internes et employés externes	7
5.3 Responsabilités de la direction	8
6 Planification stratégique et activités centrées sur l'humain	8
7 Responsabilités des dirigeants dans un organisme centré sur l'humain	10
7.1 Généralités	10
7.2 Politiques de l'organisme	11
7.3 Activités de l'organisme	11
7.3.1 Généralités	11
7.3.2 Intégration	11
7.3.3 Planification	12
7.3.4 Gestion des opérations	13
7.4 Prise en compte des différences individuelles, de l'utilisabilité et de l'accessibilité	13
7.4.1 Généralités	13
7.5 Communication	14
7.5.1 Généralités	14
7.5.2 Communications ouvertes et transparentes	14
7.5.3 Communications efficaces	14
8 Conformité	14
Annexe A (informative)	15
Annexe B (informative)	20
Bibliographie	29

Avant-propos

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

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

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

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

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

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 159, *Ergonomie*, sous-comité SC 1, *Principes généraux d'ergonomie*.

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

Le présent document est dérivé de l'ISO 27500, qui explique aux membres du conseil d'administration les valeurs et principes que doit défendre un organisme centré sur l'humain. 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 d'autres parties prenantes, notamment leurs employés, leurs familles et l'ensemble de la communauté. L'ISO 27500 clarifie les sept principes de *l'approche centrée sur l'humain*, à savoir:

- 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'entreprise;
- adopter une approche système globale;
- s'engager sur le fait que la santé, la sécurité et le bien-être sont des priorités opérationnelles;
- valoriser le personnel et instaurer un environnement de travail qui a du sens;
- faire preuve d'ouverture et se montrer digne de confiance; et
- agir de manière socialement responsable.

S'il est entendu que les organismes établissent leurs systèmes de gouvernance sur la base d'un ensemble de principes qu'ils ont eux-mêmes développés (comme décrit dans l'ISO 30408), les sept principes ici décrits sont considérés comme des éléments de développement indispensables pour les organismes qui aspirent à être reconnus pour leurs pratiques centrées sur l'humain.

Les facteurs humains et l'ergonomie offrent une approche efficace et utile que les dirigeants peuvent mettre en pratique dans leur travail au quotidien afin de satisfaire à leur aspiration d'instaurer un organisme centré sur l'humain.

Les présentes exigences et recommandations visent à aider tous les types d'organismes, petits ou grands, œuvrant dans les secteurs privé, public et à but non lucratif. Les responsabilités attribuées aux dirigeants varient selon les organismes. Certains organismes de grande taille peuvent affecter à plusieurs dirigeants les responsabilités décrites dans le présent document; d'autres, plus petits, peuvent attribuer les mêmes responsabilités à un groupe limité de dirigeants, voire à un seul dirigeant. Même si tous les articles du présent document ne présentent pas la même utilité pour tous les types d'organismes, l'ensemble des thèmes centraux sont pertinents pour tous les organismes. Il est de la responsabilité de l'organisme individuel d'identifier les articles qui sont pertinents et significatifs pour cet organisme, en s'appuyant sur ses propres considérations et sur un dialogue avec les parties prenantes.