

# NORME INTERNATIONALE

# ISO 9241-20

Deuxième édition  
2021-11

---

---

## Ergonomie de l'interaction homme-système —

### Partie 20: Approche ergonomique de l'accessibilité dans la série ISO 9241

*Ergonomics of human-system interaction —*

*Part 20: An ergonomic approach to accessibility within the ISO 9241 series*

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

ISO 9241-20:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/48473ca1-83c4-4701-b27c-4519a6626a44/iso-9241-20-2021>



Numéro de référence  
ISO 9241-20:2021(F)

© ISO 2021

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

ISO 9241-20:2021

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/48473ca1-83c4-4701-b27c-4519a6626a44/iso-9241-20-2021>



**DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT**

© ISO 2021

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>
<b>4 Accessibilité et ergonomie de l'interaction homme-système</b>	<b>2</b>
<b>5 Principes ergonomiques dans la série ISO 9241 visant à favoriser l'accessibilité</b>	<b>2</b>
5.1 Généralités	2
5.2 Principes tirés de l'ISO 9241-171	3
5.2.1 Adaptation à l'utilisation la plus large possible	3
5.2.2 Équité d'utilisation	3
5.2.3 Robustesse	3
5.3 Principes tirés de l'ISO 9241-110	4
5.3.1 Adéquation aux tâches de l'utilisateur	4
5.3.2 Caractère autodescriptif	4
5.3.3 Conformité aux attentes de l'utilisateur	5
5.3.4 Facilité d'apprentissage	5
5.3.5 Contrôle utilisateur	5
5.3.6 Robustesse face aux erreurs d'utilisation	6
5.3.7 Capacité à approcher/atteindre le système	6
5.4 Principes supplémentaires spécialisés dans la série ISO 9241	7
5.4.1 Principes tirés de l'ISO 9241-112	7
5.4.2 Principes tirés de l'ISO 9241-400	7
5.4.3 Principes tirés de l'ISO 9241-500	8
5.5 Principes de la conception centrée sur l'opérateur humain tiré de l'ISO 9241-210	9
<b>6 Activités de conception axées sur l'accessibilité dans les projets</b>	<b>9</b>
6.1 Généralités	9
6.2 Les activités et leurs éléments d'entrée	9
6.3 Contribution des utilisateurs aux activités	11
6.4 Comprendre et identifier les utilisateurs et le contexte d'utilisation	11
6.4.1 Champ d'application	11
6.4.2 Importance des utilisateurs	12
6.4.3 Groupes d'utilisateurs	12
6.4.4 Spécification des exigences	12
6.5 Élaboration de solutions pour répondre aux exigences des utilisateurs	13
6.5.1 Approche de haut niveau	13
6.5.2 Élaboration de la solution	13
6.5.3 Décisions de conception détaillées	14
6.5.4 Évaluation au fur et à mesure de la conception	14
6.5.5 Itération	14
6.6 Évaluation	14
6.6.1 Évaluation dès les premiers stades	14
6.6.2 Accent mis sur l'évaluation réalisée sous l'angle des utilisateurs	14
6.6.3 Itération et retour d'information	15
6.6.4 Évaluation de la conformité	15
<b>Annexe A (informative) Principales sources de lignes directrices pour l'accessibilité au niveau international</b>	<b>16</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>19</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 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 159, *Ergonomie*, sous-comité SC 4, *Ergonomie de l'interaction homme/système*, en collaboration avec le comité technique CEN/TC 122, *Ergonomie*, 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 9241-20:2008), qui a fait l'objet d'une révision technique.

Les principales modifications sont les suivantes:

- les recommandations de la version précédente ont été remplacées par des références à de nombreuses normes différentes qui contiennent désormais des recommandations applicables.

Une liste de toutes les parties de la série ISO 9241 se trouve sur le site web de l'ISO.

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).