

ILNAS

Institut luxembourgeois de la normalisation
de l'accréditation, de la sécurité et qualité
des produits et services

ILNAS-EN ISO 27500:2017

Organisme centré sur l'humain - Justification et principes généraux (ISO 27500:2016)

The human-centred organization -
Rationale and general principles (ISO
27500:2016)

Die menschenzentrierte Organisation -
Zweck und allgemeine Grundsätze (ISO
27500:2016)

05/2017



Avant-propos national

Cette Norme Européenne EN ISO 27500:2017 a été adoptée comme Norme Luxembourgeoise ILNAS-EN ISO 27500:2017.

Toute personne intéressée, membre d'une organisation basée au Luxembourg, peut participer gratuitement à l'élaboration de normes luxembourgeoises (ILNAS), européennes (CEN, CENELEC) et internationales (ISO, IEC) :

- Influencer et participer à la conception de normes
- Anticiper les développements futurs
- Participer aux réunions des comités techniques

<https://portail-qualite.public.lu/fr/normes-normalisation/participer-normalisation.html>

CETTE PUBLICATION EST PROTÉGÉE PAR LE DROIT D'AUTEUR

Aucun contenu de la présente publication ne peut être reproduit ou utilisé sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit - électronique, mécanique, photocopie ou par d'autres moyens sans autorisation préalable !

ICS 13.180

Version Française

Organisme centré sur l'humain - Justification et principes généraux (ISO 27500:2016)

Die menschenzentrierte Organisation - Zweck und allgemeine Grundsätze (ISO 27500:2016)

The human-centred organization - Rationale and general principles (ISO 27500:2016)

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 12 avril 2017.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne. Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion du CEN-CENELEC ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion du CEN-CENELEC, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants: Allemagne, Ancienne République yougoslave de Macédoine, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Serbie, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.



COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION

CEN-CENELEC Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Bruxelles

Sommaire	Page
Avant-propos européen	3

Avant-propos européen

Le texte de l'ISO 27500:2016 a été élaboré par le Comité Technique ISO/TC 159 "Ergonomie" de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO) et a été repris comme EN ISO 27500:2017 par le Comité Technique CEN/TC 122 "Ergonomie", dont le secrétariat est tenu par DIN.

Cette Norme européenne devra recevoir le statut de norme nationale, soit par publication d'un texte identique, soit par entérinement, au plus tard en novembre 2017, et toutes les normes nationales en contradiction devront être retirées au plus tard en novembre 2017.

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. Le CEN et/ou le CENELEC ne saurait [sauraient] être tenu[s] pour responsable[s] de ne pas avoir identifié de tels droits de propriété et averti de leur existence.

Selon le Règlement Intérieur du CEN-CENELEC les instituts de normalisation nationaux des pays suivants sont tenus de mettre cette Norme européenne en application: Allemagne, Ancienne République Yougoslave de Macédoine, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Serbie, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et Turquie.

Notice d'entérinement

Le texte de l'ISO 27500:2016 a été approuvé par le CEN comme EN ISO 27500:2017 sans aucune modification.

Première édition
2016-03-01

Organisme centré sur l'humain — Justification et principes généraux

The human-centred organization — Rationale and general principles



Numéro de référence
ISO 27500:2016(F)

© ISO 2016

**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
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'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
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.....	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
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	20