
**Tourisme et services connexes —
Exigences et recommandations pour
les opérations de plage**

*Tourism and related services — Requirements and recommendations
for beach operation*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 13009:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/21d6e63e-84a7-4f10-a75e-96a8d1fce159/iso-13009-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/21d6e63e-84a7-4f10-a75e-96a8d1fce159/iso-13009-2015>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 13009:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/21d6e63e-84a7-4f10-a75e-96a8d1fce159/iso-13009-2015>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2015

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
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 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 Exigences et recommandations générales relatives au management des plages	4
4.1 Généralités	4
4.2 Bénéfices de la conformité à la norme	4
4.3 Lien entre l'exploitation de la plage et le management du risque	6
4.4 Propriété des plages	6
4.5 Planification	7
4.6 Communication avec les parties prenantes	9
4.7 Promotion de la plage	10
4.8 Mesure des performances	10
4.9 Recueil de la satisfaction et des retours d'informations des clients	10
5 Infrastructure	11
5.1 Généralités	11
5.2 Infrastructure permanente	11
5.3 Infrastructure temporaire	13
5.4 Accès à la plage	14
6 Prestation de services	15
6.1 Services d'information	15
6.2 Services de sécurité de la plage	18
6.3 Nettoyage de la plage et enlèvement des déchets	24
6.4 Services commerciaux	27
Annexe A (informative) Concept de capacité d'occupation	29
Annexe B (informative) Qualité des eaux de baignade	30
Annexe C (normative) Liste de contrôle des exigences minimales relatives aux services et aux infrastructures	31
Annexe D (informative) Exemples de matériaux d'ombrage sur les plages	34
Annexe E (informative) Personnes disparues et trouvées	36
Bibliographie	38

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.

ISO 13009:2015

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 228, *Services touristiques*.

Introduction

Actuellement, il n'existe pas de normes spécifiques pour les plages et il existe très peu de lignes directrices pour le management des plages permettant d'aider les exploitants à déterminer et planifier le management des plages. Par conséquent, de nombreuses plages n'ont pas été développées ni gérées de façon durable, entraînant une certaine dégradation de la beauté naturelle du site et, par là-même, une mauvaise expérience des utilisateurs de la plage. La présente Norme internationale vise à fournir des recommandations afin de faciliter l'établissement de points de référence internationaux pour le management et la sécurité des plages.

Le but de la présente Norme internationale est d'aider les exploitants de plages à prendre des décisions plus éclairées concernant le management des plages dont ils ont la charge, grâce à une approche cohérente basée sur de bonnes pratiques. En plus de l'aménagement général des plages, la présente Norme internationale inclut d'autres aspects importants tels que la fourniture d'éducation et d'information concernant la sécurité des plages, la signalisation, l'accès et le zonage, la surveillance et les secours, la qualité de l'eau et les installations de plage.

Chaque plage est unique et possède ses propres caractéristiques. Une plage particulière peut être définie comme une plage de faible activité la majorité de l'année, mais classée comme une plage de forte activité pendant deux semaines de l'année (par exemple, en haute saison ou à l'occasion d'une fête foraine), nécessitant par conséquent l'adoption d'une approche différente de son management et l'ajout de caractéristiques temporaires. La présente Norme internationale couvre à la fois les plages de forte activité et les plages de faible activité, sans séparation claire du type de plage.

L'exploitant de plage peut appliquer les caractéristiques spécifiques de la présente Norme internationale à une plage particulière, comme stipulé dans les résultats d'un exercice d'évaluation des risques de la plage. L'exercice d'évaluation des risques de la plage est un moyen simple de passer en revue les questions de management et de sécurité pour chaque plage.

Afin de déterminer comment mettre en œuvre la présente Norme internationale, il est prévu d'utiliser un processus solide de management du risque qui mette en évidence les risques et les dangers présents sur chaque plage et identifie les mesures de contrôle appropriées requises pour réduire la probabilité de fréquence ou d'impact (voir Article 6). L'évaluation des risques identifie également le type de plage (à savoir plage de forte activité ou plage de faible activité).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 13009:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/21d6e63e-84a7-4f10-a75e-96a8d1fce159/iso-13009-2015>

Services touristiques — Exigences et recommandations pour l'exploitation des plages

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale établit les exigences et recommandations générales pour les exploitants de plages qui offrent des services aux touristes et aux visiteurs. Elle fournit des recommandations à la fois pour les exploitants de plages et les utilisateurs concernant la mise en œuvre d'un management et d'une planification durables, la propriété des plages, les infrastructures durables et les besoins en matière de prestation de services, y compris la sécurité des plages, l'information et la communication, le nettoyage et l'enlèvement des déchets.

La présente Norme internationale est applicable aux plages pendant la saison de baignade.

2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 7001, *Symboles graphiques* — *Symboles destinés à l'information du public*.

ISO 20712-1, *Signaux de sécurité relatifs à l'eau et drapeaux de sécurité pour les plages* — *Partie 1 : Spécifications des signaux de sécurité relatifs à l'eau utilisés sur les lieux de travail et dans les lieux publics*.

ISO 20712-2, *Signaux de sécurité relatifs à l'eau et drapeaux de sécurité pour les plages* — *Partie 2 : Spécifications des drapeaux de sécurité pour les plages* — *Couleur, forme, signification et performance*.

ISO 20712-3, *Signaux de sécurité relatifs à l'eau et drapeaux de sécurité pour les plages* — *Partie 3 : Lignes directrices pour l'utilisation*.

3 Termes et définitions

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

3.1

plage accessible

plage (3.3) qui remplit un certain nombre d'exigences qui la rendent sûre à utiliser par les personnes ayant des besoins particuliers

3.2

saison de baignade

période de l'année au cours de laquelle les *services* (3.13) de la plage sont mis à disposition et au cours de laquelle une présence significative de baigneurs est prévue, en tenant compte des facteurs locaux et de l'évaluation des risques

Note 1 à l'article : Voir 6.2 pour des informations sur l'évaluation des risques.

3.3 plage

zone naturelle ou artificielle, constituée de sable, de graviers, de galets, de rochers ou autre matériau, facilitant l'accès à l'eau et à la zone de baignade où des activités de loisirs sont pratiquées et où des services (3.13) sont fournis par l'exploitant de plage (3.4)

Note 1 à l'article : Cela n'inclut pas les promenades, sentiers pédestres ou similaires, menant ou adjacents à la plage.

3.4 exploitant de plage

organisme (3.11) affecté au management et au contrôle des aspects relatifs à la plage (3.3), y compris sa gestion publique ainsi que son domaine d'influence

Note 1 à l'article : L'exploitant de plage peut être l'autorité locale ou tout organisme ayant été affecté légalement au management de la plage.

3.5 capacité d'occupation

nombre maximal d'utilisateurs (3.16) pouvant accéder à une plage (3.3) ou à l'eau et y être accueillis, au cours d'une période donnée

Note 1 à l'article : Voir l'Annexe A pour plus d'informations.

3.6 coordinateur des services d'urgence (standards.itech.ai)

personne appropriée et compétente qui coordonne les urgences côtières ou planifie et fait la liaison avec les intervenants externes

iTeh STANDARD PREVIEW

ISO 13009:2015

<https://standards.itech.ai/catalog/standards/sist/21d6e63e-84a7-4f10-a75e-9a8d1ce19758-iso-13009-2015>

Note 1 à l'article : Les intervenants externes incluent la police, les pompiers, les ambulances, les garde-côtes, les gendarmes, la protection civile et les sauveteurs.

Note 2 à l'article : Un organisme ou un service a normalement le statut juridique pour coordonner les urgences sur les côtes.

3.7 environnement

conditions dans lesquelles un organisme (3.11) fonctionne, incluant l'air, l'eau, la terre, les ressources naturelles, la flore, la faune, les êtres humains et leurs interrelations

3.8 premiers soins

procédures d'urgence visant à maintenir les fonctions vitales tout en s'assurant que l'état d'une personne qui est blessée, inconsciente ou dont la vie est en danger ne s'aggrave pas, jusqu'à ce qu'elle reçoive une assistance plus qualifiée

[SOURCE : ISO/TR 21102:2013, 2.9]

3.9 plage de forte activité

plage (3.3) où des activités récréatives et commerciales ont lieu fréquemment

Note 1 à l'article : Une forte activité est due à la facilité d'accès, à la mise à disposition d'installations, à un usage traditionnel, ou à une plage largement promue/surveillée pour le plaisir des utilisateurs (3.16).

3.10**plage de faible activité**

plage (3.3) où des activités récréatives et commerciales ont rarement lieu

Note 1 à l'article : Une faible activité est principalement due soit à des difficultés d'accès à la plage, soit à la proximité de lotissements.

3.11**organisme**

ensemble d'installations et de personnes avec des responsabilités, pouvoirs et relations

EXEMPLE Compagnie, société, firme, entreprise, institution, œuvre de bienfaisance, travailleur indépendant, association, ou parties ou combinaison de ceux-ci.

Note 1 à l'article : Cet ensemble est généralement structuré.

Note 2 à l'article : Un organisme peut être public ou privé.

Note 3 à l'article : La définition ci-dessus est valable pour les besoins des normes relatives aux systèmes de management de la qualité. Le terme « organisme » est défini de manière différente dans l'ISO/IEC Guide 2.

[SOURCE : ISO 9000:2005, 3.3.1]

3.12**service de secours**

agence ou *organisme* (3.11) qui dispose d'un personnel formé et équipé pouvant répondre immédiatement aux urgences sur les côtes

Note 1 à l'article : Les services de secours incluent la police, les pompiers, les ambulances, les garde-côtes, les gendarmes, la protection civile et les sauveteurs.

ISO 13009:2015

3.13**service**

prestation destinée spécifiquement à des individus ou des groupes d'individus afin de faciliter les activités à usage public

Note 1 à l'article : Un service nécessite généralement le recours à des installations spécifiques, même si dans certains cas il peut fonctionner sans elles.

3.14**fournisseur**

organisme (3.11) ou personne fournissant un produit ou un *service* (3.13)

Note 1 à l'article : Les produits et services comprennent les sous-traitants et les contractuels.

3.15**tour de surveillance****point de surveillance**

installation située sur ou à proximité de la *plage* (3.3) à un emplacement permettant au personnel formé d'avoir une bonne vue de la plage et de l'eau et d'y accéder rapidement, afin de procéder à une opération de secours ou d'informer les *utilisateurs* (3.16) de dangers

Note 1 à l'article : Les sauveteurs et les surveillants font partie du personnel formé.

3.16**utilisateur**

personne qui visite la *plage* (3.3) dans le cadre de loisirs ou du travail

Note 1 à l'article : Les utilisateurs peuvent être des visiteurs, des touristes, des travailleurs et des résidents locaux.

4 Exigences et recommandations générales relatives au management des plages

4.1 Généralités

Partout dans le monde, le littoral fait face à des demandes croissantes pour accueillir une grande variété d'activités récréatives avec des millions de touristes qui visitent les zones côtières chaque année. Le tourisme est la troisième plus grande industrie au monde et le premier secteur économique dans de nombreuses régions. Par conséquent, il existe une concurrence de plus en plus forte pour l'utilisation des ressources dans les eaux côtières et les zones de plage.

Les activités de plage sont de plus en plus diversifiées, allant du para-kart au motonautisme ; de la baignade à la voile et de l'équitation au barbecue sur la plage. De nombreuses activités, en particulier celles impliquant une participation plus active, requièrent un minimum de management afin de réduire le conflit potentiel entre les différents groupes d'utilisateurs, et essayer d'accueillir une telle diversité d'activités peut poser des difficultés. Il est nécessaire non seulement de résoudre les conflits entre les différents utilisateurs, mais également de tenir compte des différences entre les locaux et les touristes. Les exigences des résidents locaux sont différentes de celles des touristes, et le bon équilibre entre leurs besoins respectifs est un facteur majeur contribuant à une utilisation et un management réussis de la plage.

Les plages peuvent avoir plusieurs usages, y compris les suivants :

- activités récréatives et loisirs ;
- protection des côtes ;
- activités sportives ;
- événements éducatifs, socio-culturels, religieux ou sportifs ;
- protection de la nature ;
- pêche et ramassage de coquillages ;
- activités militaires.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 13009:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/21d6e63e-84a7-4f10-a75e-96a8d1fce159/iso-13009-2015>

La sûreté et la sécurité sont des questions de plus en plus importantes sur les plages, et les exploitants de plage ainsi que les autorités locales prêtent désormais une plus grande attention à la sécurité physique des personnes et à la protection de l'environnement naturel.

Il n'est pas possible d'avoir un accès facile à chaque plage, mais il convient de rendre toutes les plages aussi accessibles que possible. Il convient, dans la mesure du possible, que tous les équipements et toutes les installations de plage fournis soient rendus accessibles à tous les utilisateurs, y compris aux personnes ayant des besoins particuliers (par exemple en fournissant un parking avec des places réservées, des services sanitaires, des services de premiers soins, des bars et restaurants, et des informations pratiques à l'entrée de la plage).

4.2 Bénéfices de la conformité à la norme

4.2.1 Bénéfices

Il existe des bénéfices durables associés à la présente Norme internationale. Son intérêt pour les destinations touristiques n'est pas seulement d'aider les exploitants de plages à améliorer l'expérience de la plage pour les utilisateurs, mais aussi d'aider à améliorer le tissu économique et social des stations balnéaires et des communautés côtières locales dans leur ensemble. La présente Norme internationale vise à :

- a) apporter de la cohérence et de la crédibilité dans les questions de management des plages ;
- b) améliorer la visibilité des enjeux concernant les plages dans le cadre de l'élaboration de politiques en matière de législation et de réglementation relatives au littoral ;

- c) harmoniser les pratiques nationales au sein de systèmes globaux ;
- d) améliorer la compréhension et l'information concernant les risques et les enjeux relatifs aux plages ;
- e) accroître les activités récréatives et l'accès aux plages et aux eaux près des côtes ;
- f) encourager la surveillance et l'évaluation ;
- g) fournir des informations sur le management environnemental général sur la plage ;
- h) contribuer à la sensibilisation et à l'engagement croissants du public envers le développement durable ;
- i) contribuer à la protection de l'environnement de la plage ;
- j) améliorer l'expérience des touristes et la satisfaction des utilisateurs en fournissant un service de qualité, afin de fidéliser la clientèle et d'accroître la demande touristique pour la destination, et favoriser ainsi la croissance économique de la région.

4.2.2 Risques

Il existe de nombreux risques potentiels à maintenir le statu quo et à ne pas adopter d'approche normative du management des plages, tels que les exemples suivants.

- a) Impact économique : standards.iteh.ai
 - concurrence locale incontrôlée ;
 - mauvaise planification du développement du tourisme balnéaire : aménagements inopportuns, vues sur la mer et ouvrages de construction mal conçus sur le littoral ;
 - baisse de l'investissement dans le produit touristique ;
 - mauvaise image dans les médias ;
 - mauvais management des installations et des équipements.
- b) Implications sociales :
 - non-satisfaction des attentes des utilisateurs ;
 - santé et sécurité : accidents et maladies ;
 - résidents se tenant à l'écart de la plage : perceptions contestées ;
 - réputation d'activités criminelles et de nuisances ;
 - mauvais management de la planification ;
 - pollution.

4.3 Lien entre l'exploitation de la plage et le management du risque

La présente Norme internationale considère comment instiller au mieux des conceptions de plage appropriées dans des stratégies d'adaptation au changement climatique et de réduction des risques de catastrophes. Par exemple, des inondations côtières et l'érosion continueront de se produire du fait de l'augmentation probable de la fréquence des épisodes d'inondations graves en raison du changement climatique et de la fréquence accrue des tempêtes. Cependant, en général, l'endommagement des infrastructures de plage se produit seulement lorsque des éléments de valeur sont exposés aux processus côtiers (par exemple, bâtiment trop proche de la ligne des hautes eaux). L'absence de réglementation officielle en matière de construction et de contrôle officiel du développement est un enjeu important, notamment en ce qui concerne la construction appropriée des installations de plage.

En plus de la réglementation en matière de construction, les codes de pratiques en général sont un moyen recommandé d'aider les développeurs à concevoir et à gérer les plages en vue d'activités récréatives spécifiques sur la plage et d'activités aquatiques spécifiques. Il convient que tout code de pratiques rédigé puisse être justifié scientifiquement, et donc lorsque des études supplémentaires fondées sur des données et/ou sur la recherche de faits sont nécessaires (c'est-à-dire travail d'évaluation des risques de la plage, voir 4.5), il convient que cela soit clairement indiqué comme une exigence préalable à la parution du code de pratiques.

Il convient que l'exploitant de plage élabore un code de pratiques pouvant inclure des recommandations sur ce qui suit :

- a) manuel de conception des accès aux plages ;
- b) manuel de conception et de construction des installations de plage (services de confort) ;
- c) contrôle du développement sur la zone (de retrait) de la plage ;
- d) protection des plages ; <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/21d6e63e-84a7-4f10-a75e-96a8d1fce159/iso-13009-2015>
- e) établissement et régulation des zones sur les plages ;
- f) mise en place, maintenance et management du matériel et des installations de secours à disposition du public ;
- g) informations relatives à la sécurité des plages ;
- h) management et maintenance efficaces des plages.

4.4 Propriété des plages

Il est nécessaire d'apporter des éclaircissements sur la propriété des plages, la responsabilité et autres mesures réglementaires. Si les plages sont considérées comme publiques, il faut clairement en informer l'exploitant de plage, même si une plage est située devant un hôtel, ce qui signifie que les utilisateurs peuvent (en théorie) fréquenter toutes les plages. De manière générale, il revient à l'exploitant de plage d'obtenir des éclaircissements pour savoir si une partie de la plage peut être achetée ou louée par des exploitants tiers (privés).

4.5 Planification

4.5.1 Identification des risques sanitaires

L'exploitant de plage doit établir, tenir à jour, passer en revue une fois par an et conserver une procédure documentée afin d'identifier les risques sanitaires directs ou indirects concernant les activités de plage, les services, les installations et les ressources susceptibles d'avoir un impact sur la santé et le bien-être des utilisateurs. L'identification des risques potentiels pour la santé des utilisateurs de la plage doit comporter les catégories de risques associées à ce qui suit :

- points d'alimentation en eau potable ;
- propreté de la surface de la plage ;
- qualité de l'eau de baignade (mesurée, enregistrée et présentée conformément aux meilleures pratiques nationales/internationales (voir Annexe B)) ;
- conditions de marées concernant les risques sanitaires ;
- fortes pluies provoquant des inondations, un afflux d'écoulement d'eau et de matière sur la plage, une mauvaise qualité temporaire de l'eau ;
- caractéristiques physiques de la plage (par exemple, surfaces, structures artificielles, rochers) ;
- érosion et inondations côtières ;
- la flore et la faune, y compris la vie marine ;
- installations et équipements associés aux services fournis sur la plage ;
- informations et avertissements de base relatifs à la sécurité.

Le résultat de l'application de chaque critère mentionné dans la liste ci-dessus doit être basé sur des preuves objectives permettant la vérification des résultats de toute évaluation réalisée.

Il convient que la qualité des eaux de baignade soit conforme aux lignes directrices sur la qualité définies par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) (voir Référence [7]).

4.5.2 Planification d'urgence

L'exploitant de plage doit :

- a) établir et documenter des plans spécifiques pour les situations d'urgence afin d'éviter et de réduire l'impact et les risques qui y sont associés ; ces plans doivent comprendre :
 - l'identification des ressources pour traiter les situations d'urgence ;
 - l'identification et la définition des responsabilités et autorités concernant les réponses dans ces situations ;
- b) disposer du plan d'intervention d'urgence des parties prenantes et établir les systèmes de coordination avec elles ;
- c) disposer des ressources nécessaires pour traiter les plans d'urgence ;
- d) vérifier et enregistrer l'efficacité des plans d'urgence au cours d'un exercice pratique chaque année et chaque fois qu'un accident ou une situation d'urgence se produit, et les réviser en conséquence ;
- e) communiquer le plan d'urgence actualisé au coordinateur des services d'urgence.