



**Norme
internationale**

ISO 31031

**Gérer les risques pour les voyages
scolaires et des jeunes**

Managing risk for youth and school trips

**Première édition
2024-10**

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

[ISO 31031:2024](https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/0cd8aac9-8a79-4131-bb86-c02c8db9a660/iso-31031-2024)

<https://standards.itih.ai/catalog/standards/iso/0cd8aac9-8a79-4131-bb86-c02c8db9a660/iso-31031-2024>

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

[ISO 31031:2024](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0cd8aae9-8a79-4131-bb86-c02c8db9a660/iso-31031-2024)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0cd8aae9-8a79-4131-bb86-c02c8db9a660/iso-31031-2024>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2024

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
Web: www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	v
Introduction	vi
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	2
3 Termes et définitions	2
4 Comprendre l'organisme et son contexte	5
4.1 Contexte opérationnel	5
4.2 Parties prenantes	6
4.3 Objectifs organisationnels et critères de risque	6
4.4 Profil de risque	7
4.5 Gestion des risques liés aux voyages et mise en œuvre	7
5 Élaboration du cadre pour gérer les risques liés aux voyages	8
5.1 Leadership et engagement	8
5.2 Politique	8
5.3 Rôles et responsabilités	9
5.4 Objectifs	10
5.5 Planification/élaboration du programme	10
5.6 Mise en œuvre	11
6 Appréciation du risque	12
6.1 Généralités	12
6.2 Identification du risque	14
6.3 Analyse du risque	15
6.4 Évaluation du risque	15
7 Traitement du risque	16
7.1 Généralités	16
7.2 Refus du risque	17
7.3 Partage du risque de responsabilité	17
7.3.1 Généralités	17
7.3.2 Assurance générale	17
7.3.3 Assurance contre les risques particuliers	18
7.3.4 Assurance en responsabilité civile pour les prestataires externes	18
7.3.5 Assurance des prestataires externes	18
7.4 Traitement des exigences spécifiques des enfants et des jeunes (également désignés comme mineurs et jeunes adultes)	18
7.4.1 Généralités	18
7.4.2 Identification et sélection des participants potentiels	19
7.4.3 Informations relatives aux participants potentiels	20
7.4.4 Protection des participants mineurs et adultes vulnérables	20
7.5 Rôles et responsabilités pendant le voyage	20
7.5.1 Généralités	20
7.5.2 Responsable du voyage	21
7.5.3 Équipe d'encadrement	21
7.5.4 Spécialistes des activités du voyage	22
7.5.5 Vacataires et travailleurs indépendants	22
7.5.6 Personnel d'assistance	22
7.5.7 Rôles et responsabilités des participants pendant le voyage	23
7.6 Supervision et effectifs	23
7.6.1 Généralités	23
7.6.2 Supervision directe	24
7.6.3 Supervision indirecte	25
7.6.4 Supervision à distance	25
7.7 Protection des personnes	26

ISO 31031:2024(fr)

7.7.1	Généralités.....	26
7.7.2	Politique et procédures de protection des personnes.....	26
7.8	Considérations médicales.....	27
7.8.1	Généralités.....	27
7.8.2	Personnes ayant des besoins particuliers.....	29
7.8.3	Assurance médicale, évacuation et rapatriement sanitaires.....	29
7.9	Services d'assistance médicale et à la sûreté.....	30
7.10	Prestataire externe.....	30
7.11	Déplacements et transport.....	31
7.12	Activités du voyage.....	31
7.13	Hébergement.....	32
7.14	Imprévus, incidents et planification d'urgence.....	33
7.14.1	Planification d'urgence.....	33
7.14.2	Réponse aux incidents et aux situations d'urgence.....	33
7.14.3	Escalade du risque et réponses.....	34
8	Communication et consultation.....	35
8.1	Communication du programme et de la stratégie.....	35
8.2	Communications opérationnelles/techniques.....	36
9	Évaluation du programme et amélioration continue.....	37
9.1	Généralités.....	37
9.2	Évaluation du voyage.....	38
9.3	Revue du système de management.....	38
9.4	Documentation.....	39
9.5	Enregistrement et notification.....	39
Annexe A	(informative) Parties prenantes.....	41
Annexe B	(informative) Cadre de l'appréciation du risque.....	42
Annexe C	(informative) Considérations relatives à la protection des personnes.....	46
Bibliographie	51

ISO 31031:2024

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/0cd8aac9-8a79-4131-bb86-c02c8db9a660/iso-31031-2024>

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'ISO attire l'attention sur le fait que la mise en application du présent document peut entraîner l'utilisation d'un ou de plusieurs brevets. L'ISO ne prend pas position quant à la preuve, à la validité et à l'applicabilité de tout droit de brevet revendiqué à cet égard. À la date de publication du présent document, l'ISO n'avait pas reçu notification qu'un ou plusieurs brevets pouvaient être nécessaires à sa mise en application. Toutefois, il y a lieu d'avertir les responsables de la mise en application du présent document que des informations plus récentes sont susceptibles de figurer dans la base de données de brevets, disponible à l'adresse www.iso.org/brevets. L'ISO ne saurait être tenue pour responsable de ne pas avoir identifié tout ou partie de tels droits de propriété.

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.

Le présent document a été élaboré par le comité technique ISO/TC 262, *Management du risque*.

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 vise à aider les personnes qui organisent des voyages pour les enfants et les jeunes (également désignés comme mineurs et jeunes adultes).

Chaque année, dans le monde, des millions de jeunes participent à des voyages dont les objectifs multiples et variés sont, par exemple, pédagogiques, de formation et de perfectionnement, religieux, culturels et sportifs. Un grand nombre d'organismes offrent de telles opportunités, y compris les écoles et autres institutions éducatives, les opérateurs commerciaux, les organismes de jeunesse, les associations caritatives et les groupes religieux et culturels.

De tels voyages peuvent varier considérablement allant d'une simple excursion d'une journée pour la visite d'un musée local à une expédition internationale nécessitant un long déplacement et une ou plusieurs nuits loin du domicile. Le profil de risque peut également varier considérablement: un échange étudiant d'une semaine est très différent d'une randonnée dans une région éloignée ou d'un stage d'activités d'aventure pour apprendre la voile ou l'alpinisme.

Les organisateurs de voyages ont un devoir de protection envers les personnes concernées par ces voyages. Ce devoir s'applique aux adultes, aux professeurs ou aux instructeurs impliqués ainsi qu'aux enfants et aux jeunes qui y participent. Dans ce contexte, l'attention portée aux problématiques de protection des enfants, des jeunes et des adultes vulnérables est d'une importance capitale.

L'un des bénéfices et objectifs principaux de tels voyages, qu'ils soient nationaux ou internationaux, est de fournir aux enfants et aux jeunes l'opportunité de faire l'expérience de nouveaux environnements et de nouvelles cultures et de rencontrer de nouvelles personnes. Ces voyages visent à favoriser leur développement, leurs apprentissages et leur épanouissement ainsi que l'amélioration de leur adaptabilité.

Cependant, les enfants et les jeunes n'ont pas toujours suffisamment d'expérience pour faire face intuitivement à des situations et à des environnements inconnus. De plus, les enfants et les jeunes peuvent se comporter de manière imprévisible, ce qui peut créer des situations imprévues.

Il est donc nécessaire de s'assurer qu'un équilibre est atteint entre la protection de la santé, de la sécurité et du bien-être des enfants tout en prenant en compte les opportunités qui encouragent leur développement et leur épanouissement. Le présent document aidera les organisateurs de voyages pour l'atteinte d'une grande diversité d'objectifs de voyage de sorte que l'incertitude et l'exposition aux risques soient gérées et contrôlées efficacement.

Le concept de jeunesse varie selon la culture et la juridiction compétente. Dans le contexte du présent document, les «jeunes» sont traités comme des personnes – qu'elles dépendent d'un établissement d'enseignement scolaire ou non – qui n'ont pas encore atteint leur vingt-cinquième anniversaire. Cela correspond à la définition des enfants et des jeunes de l'Organisation des Nations Unies (ONU). Aux fins d'application du présent document, il convient que l'organisme décide de la tranche d'âge en fonction des exigences juridiques applicables ainsi que de l'objet et de la structure de l'organisme lui-même.

La gestion des risques liés aux voyages exige que les organismes anticipent et évaluent la possibilité que des événements dangereux se produisent, élaborent des mesures de traitement du risque et communiquent sur l'anticipation des expositions aux risques auprès des personnes impliquées dans les voyages. Le fait de conseiller les participants au voyage et les équipes d'encadrement, de leur fournir des recommandations adéquates en matière de soins médicaux, d'intervention d'urgence ainsi que des consignes en matière de sûreté et de sécurité de l'information, y compris les défis liés à la logistique des voyages, peut atténuer considérablement l'impact des événements perturbateurs.

L'utilisation du présent document permet à un organisateur de voyages de démontrer que les décisions prises sur et pendant les voyages sont fondées sur sa capacité à traiter le risque en utilisant des ressources internes uniquement ou en ayant recours à une aide extérieure. Tous les voyages n'exigent pas le même niveau d'appréciation et de management du risque. Bien que le présent document fournisse une large panoplie d'options de traitement du risque qu'un organisateur de voyages peut examiner, il convient que les éléments du présent document soient adaptés aux besoins de l'organisme et au contexte spécifique du voyage et proportionnés à l'exposition au risque. Cela aide l'organisateur de voyages, l'équipe d'encadrement à assurer

le bon déroulement du voyage et les enfants et jeunes impliqués à saisir les opportunités et avantages en vue desquels le voyage est organisé.

La gestion des risques pour des voyages à l'étranger où l'organisme n'a pas de bureau local nécessite des moyens de maîtrise du risque plus complets que pour les lieux dont les profils de risque sont bien connus et où des mesures de traitement du risque ont déjà été prises. La présentation en temps opportun et l'exactitude des informations, les analyses et les conseils, y compris les avertissements aux voyageurs et les appréciations dynamiques du risque, sont particulièrement importants. Il convient que l'organisateur de voyages s'assure également que les différences culturelles (parmi les participants, mais aussi au regard de la destination) sont respectées.

Le présent document est basé sur les principes, le cadre organisationnel et le processus de l'ISO 31000. Ceux-ci sont définis à un niveau d'exigence extrêmement élevé. L'ISO 31030 fournit des précisions supplémentaires sur la façon de les appliquer dans le cadre de la gestion des risques liés aux voyages.

Le présent document peut être utilisé de manière autonome ou intégré dans d'autres programmes de gestion des risques. Le présent document est également en accord avec le système central de management de la santé et de la sécurité au travail défini dans l'ISO 45001. À ce titre, certains éléments du présent document peuvent aider ou éclairer les organismes qui élaborent de tels systèmes de management, mais il ne s'agit pas d'une norme de système de management.

L'un des objectifs du présent document est de promouvoir une culture où le risque lié à l'organisation de voyages pour les enfants et les jeunes est pris au sérieux, mobilise suffisamment de ressources et est géré de manière efficace, et où les avantages pour l'organisme et les parties prenantes concernées sont reconnus. Ces avantages se renforcent mutuellement et peuvent comprendre:

- promouvoir une gestion du voyage bien pensée pour encourager et favoriser l'inclusivité et l'accessibilité;
- augmenter la probabilité d'organiser des voyages qui permettront d'atteindre les objectifs culturels, d'apprentissage et de développement spécifiquement définis;
- améliorer la réputation et la crédibilité d'un organisme – particulièrement auprès des parents/tuteurs et des sponsors;
- améliorer la confiance dans les dispositions en matière de santé, de sécurité et de sûreté relatives aux voyages parmi le personnel directement impliqué dans la prestation;
- contribuer à la capacité de continuité et à la résilience de l'organisme;
- contribuer à l'atteinte des Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies en assurant une éducation inclusive et équitable de qualité, promouvoir la notion d'éducation tout au long de la vie pour tous et renforcer la dimension sociale du développement durable.

Il existe des organismes ou prestataires de services de voyage pour les enfants et les jeunes qui ont déjà mis en place des politiques, des processus de gestion du risque et des procédures de protection des personnes contre les risques en place pour gérer les risques associés aux voyages. Pour ces organismes, les recommandations mentionnées dans le présent document peuvent être utilisées pour réviser ou évaluer ce qu'ils ont déjà mis en place et, le cas échéant, s'en inspirer ou élaborer des procédures supplémentaires pour de nouvelles activités ou de nouveaux environnements.

De même, les recommandations peuvent être utilisées pour développer des politiques et des procédures, là où elles n'existent pas déjà ou pour des voyages où un groupe s'est réuni pour une expérience ponctuelle en dehors de toute organisation régulière ou autrement structurée.

Gérer les risques pour les voyages scolaires et des jeunes

1 Domaine d'application

Le présent document propose des recommandations concernant la gestion des risques pour les voyages scolaires et des jeunes pour les voyages nationaux et internationaux en accordant une attention particulière aux mineurs.

Le présent document peut être utilisé par tout organisme, institution ou groupe qui offre des activités, des visites ou des voyages aux enfants et aux jeunes hors de leur lieu habituel d'opération. Ceux-ci incluent notamment, mais sans s'y limiter:

- les établissements d'enseignement (écoles, collèges, lycées et universités);
- les foyers pour enfants (y compris les familles d'accueil);
- les centres de formation avec internat (écoles d'été et centres linguistiques);
- les groupes communautaires de jeunes (scouts, guides, centre cadets et clubs de jeunes);
- les groupes confessionnels;
- les clubs sportifs pour les jeunes;
- les clubs artistiques pour les jeunes (musique, théâtre, peinture et littérature);
- les centres proposant des activités d'aventure (visites d'une journée et avec hébergement);
- les prestataires commerciaux et non commerciaux de séjours à l'étranger (voile en haute mer, circuits culturels, sports, projets communautaires, activités d'aventure et expéditions);
- les attractions touristiques, voyagistes et autres prestataires de services.

Le présent document est pertinent pour les voyages de toute durée, des excursions d'une journée pour la visite de points d'intérêt locaux aux voyages de plusieurs mois vers d'autres continents. Ces voyages peuvent avoir pour objectifs de faire des excursions, des travaux sur le terrain, des expéditions et des activités d'aventure ou culturelles et être entrepris à des fins éducatives, de recherche, de formation ou récréatives.

Le présent document est pertinent pour tout type de voyage entrepris par un organisme, qu'il s'agisse d'une seule personne voyageant pour un stage ou de dizaines de personnes voyageant pour un match sportif.

Le présent document s'applique aux déplacements entre différents lieux ainsi qu'aux événements et aux activités associés aux objectifs du voyage.

Le présent document fournit des bonnes pratiques pour faire face aux risques caractéristiques découlant des activités liées aux voyages. Il comprend également des recommandations pour la création d'un plan d'intervention d'urgence.

Le présent document ne s'applique pas aux groupes d'adultes vulnérables en tant que tels. Cependant, certains aspects des recommandations peuvent également être pertinents pour la gestion des voyages destinés aux adultes vulnérables.

Le présent document n'est pas prévu pour des situations où des mineurs voyagent avec leurs familles et l'organisation de tels voyages.

Le présent document ne s'applique pas aux voyages virtuels, même si certains éléments peuvent être pertinents.

2 Références normatives

Le présent document ne contient aucune référence normative.

3 Termes et définitions

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

L'ISO et l'IEC tiennent à jour des bases de données terminologiques destinées à être utilisées en normalisation, consultables aux adresses suivantes:

- ISO Online browsing platform: disponible à l'adresse <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible à l'adresse <https://www.electropedia.org/>

3.1

devoir de protection

responsabilité morale ou exigence légale d'un *organisme* (3.8) de protéger les *participants* (3.9) et l'*équipe d'encadrement* (3.5) contre les *phénomènes dangereux* (3.2) et les *menaces* (3.17) et plus particulièrement ceux qui peuvent causer des blessures ou des dommages

3.2

phénomène dangereux

source de dommage potentiel

[SOURCE: ISO 31073:2022, 3.3.12, modifié — La Note 1 à l'article a été supprimée.]

3.3

incident

situation ou événement, y compris un accident, qui peut entraîner un dommage, une perturbation ou un changement important dans l'organisation, une perte, une urgence ou une crise

3.4

équipe de gestion des incidents

groupe de personnes responsables de par leurs fonctions d'évaluer la vraisemblance et de planifier la gestion d'un *incident* (3.3)

Note 1 à l'article: Les responsabilités de l'équipe de gestion des incidents peuvent inclure la liaison avec les *organismes* (3.8) externes, les *parties prenantes* (3.15) et les familles.

Note 2 à l'article: L'équipe peut être composée d'une seule personne.

Note 3 à l'article: La composition de l'équipe de gestion des incidents peut changer en fonction de l'évolution de la situation et de la gravité de l'incident ou de la crise.

3.5

équipe d'encadrement

équipe comprenant le *responsable du voyage* (3.21), tout autre accompagnateur responsable et *spécialiste d'une activité du voyage* (3.20), approuvé par l'*organisateur de voyages* (3.22) pour assurer le bon déroulement du *voyage* (3.19)

Note 1 à l'article: Il est admis que de nombreux voyages puissent être gérés par le responsable du voyage uniquement, dans ce cas il y aurait une équipe d'encadrement composée d'une seule personne, le responsable du voyage répondant aux exigences du responsable et de l'équipe d'encadrement.

Note 2 à l'article: Celle-ci peut comprendre des enseignants, des parents, des accompagnateurs ou autres bénévoles, s'ils exercent des responsabilités dans l'organisation du voyage.

3.6

mineur

personne qui n'a pas encore atteint l'âge de la majorité

Note 1 à l'article: L'âge de la majorité peut varier d'un pays ou d'une juridiction à l'autre.

Note 2 à l'article: Pour un *voyage* (3.19) vers d'autres juridictions, le statut des *participants* (3.9) individuels peut changer selon le lieu.

3.7

temps libre

période lors d'un *voyage* (3.19) au cours de laquelle les membres de l'*équipe d'encadrement* (3.5) ne participent pas à des activités professionnelles, mais restent sous la responsabilité de, et responsable envers, l'*organisateur de voyages* (3.22)

Note 1 à l'article: Les membres de l'équipe d'encadrement peuvent conserver des responsabilités si nécessaire pendant cette période.

[SOURCE: ISO 31030:2021, 3.7, modifié — La définition a été modifiée afin d'être plus spécifiquement applicable au domaine d'application du présent document. La Note 1 à l'article a été remplacée.]

3.8

organisme

personne ou groupe de personnes ayant un rôle avec les responsabilités, l'autorité et les relations lui permettant d'atteindre ses objectifs

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme englobe, de façon non exhaustive, les travailleurs indépendants, les compagnies, les sociétés, les firmes, les entreprises, les administrations, les partenariats, les associations, les organisations caritatives ou les institutions, ou bien une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou ayant un autre statut, de droit public ou privé.

[SOURCE: ISO 31022:2020, 3.4, modifié — Les termes «de façon non exhaustive» et «associations» ont été ajoutés à la Note 1 à l'article.]

3.9

participant

personne participant à un *voyage* (3.19) qui ne fait pas partie de l'*équipe d'encadrement* (3.5)

Note 1 à l'article: Les participants peuvent également comprendre des enseignants, des parents, des accompagnateurs ou autres bénévoles, s'ils ne sont pas membres de l'équipe d'encadrement.

3.10

temps de congé personnel

période lors d'un *voyage* (3.19) durant laquelle un membre de l'*équipe d'encadrement* (3.5) prend un congé ou autre type d'absence autorisée, et quand leurs fonctions associées au voyage sont suspendues pendant une période définie

3.11

risque

effet de l'incertitude sur les objectifs

Note 1 à l'article: Un effet est un écart par rapport à un attendu. Il peut être positif, négatif ou les deux à la fois, et traiter, créer ou entraîner des opportunités et des *menaces* (3.17).

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent avoir différents aspects, être de catégories différentes, et peuvent concerner différents niveaux.

Note 3 à l'article: Un risque est généralement exprimé en termes de sources de risque, événements potentiels avec leurs conséquences et leur vraisemblance.

[SOURCE: ISO 31000:2018, 3.1]

3.12

appréciation du risque

ensemble du processus d'identification des risques, d'analyse du risque et d'évaluation du risque

[SOURCE: ISO 31073:2022, 3.3.8]

3.13

traitement du risque

processus destiné à modifier un *risque* (3.11)

Note 1 à l'article: Le traitement du risque peut inclure:

- un refus du risque en décidant de ne pas démarrer ou poursuivre l'activité porteuse du risque;
- la gestion du risque pour le ramener à un niveau acceptable afin de saisir une opportunité;
- l'élimination de la source de risque;
- une modification de la vraisemblance;
- une modification des conséquences;
- un partage du risque avec une ou plusieurs autres parties (incluant des contrats et un financement du risque);
- un maintien du risque fondé sur une décision argumentée.

Note 2 à l'article: Les traitements du risque portant sur les conséquences négatives sont parfois appelés «atténuation du risque», «élimination du risque», «prévention du risque» et «réduction du risque».

Note 3 à l'article: Le traitement du risque peut créer de nouveaux risques ou modifier des risques existants.

[SOURCE: ISO 31073:2022, 3.3.32, modifié — Les termes «la gestion du risque pour le ramener» ont remplacé les termes «la prise ou l'augmentation d'un risque» dans la Note 1 à l'article.]

3.14

protection des personnes

processus visant à assurer la sécurité, la santé, le bien-être et le respect des droits des enfants et des jeunes afin de les protéger des mauvais traitements, des préjudices physiques et émotionnels et de la négligence

Note 1 à l'article: La protection des personnes s'applique également aux *adultes vulnérables* (3.23).

3.15

partie prenante

personne ou *organisme* (3.8) susceptible d'affecter, d'être affecté ou de se sentir affecté par une décision ou une activité

Note 1 à l'article: Le terme «partie intéressée» peut être utilisé comme alternative à «partie prenante».

[SOURCE: ISO 31000:2018, 3.3]

3.16

prestataire externe

organisme (3.8) externe fournissant des services ou des produits, ou les deux pour le compte de l'*organisateur de voyages* (3.22) conformément aux spécifications, modalités et conditions préalablement acceptées

3.17

menace

source potentielle de phénomène dangereux, de dommage ou d'un autre résultat indésirable

[SOURCE: ISO 31073:2022, 3.3.13, modifié — Les Notes 1 et 2 à l'article ont été supprimées.]

3.18

direction

personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle un *organisme* (3.8) au plus haut niveau

3.19

voyage

tout voyage ou activité hors site, ou les deux, entrepris par les *participants* (3.9) sous la direction et la responsabilité de l'*organisateur de voyages* (3.22)

3.20

spécialiste d'une activité du voyage

personne ayant une expertise dans une activité particulière, participant au *voyage* (3.19) et contribuant, dans les limites de ses compétences et dans le cadre de l'activité désignée, aux décisions prises par l'*équipe d'encadrement* (3.5)

Note 1 à l'article: Le spécialiste d'une activité du voyage peut être employé par l'*organisateur de voyages* (3.22) ou par un *prestataire externe* (3.16).

3.21

responsable du voyage

personne désignée assumant la responsabilité première du *voyage* (3.19) sous la direction de l'*organisateur de voyages* (3.22)

3.22

organisateur de voyages

organisme (3.8) à qui a été confiée l'entière responsabilité du *voyage* (3.19) sous tous ses aspects et qui l'assume sur la base du volontariat ou en échange d'un paiement

3.23

adulte vulnérable

personne qui a atteint l'âge de la majorité, mais qui n'a pas la capacité, ou la compréhension, de prendre des décisions éclairées concernant sa participation à et pendant des *voyages* (3.19), visites et activités d'aventure

4 Comprendre l'organisme et son contexte

4.1 Contexte opérationnel

Il convient que l'organisateur de voyages comprenne clairement les facteurs qui peuvent avoir une incidence ou une influence sur les objectifs de son programme de gestion des risques liés aux voyages, y compris le contexte externe et interne dans lequel il exerce ses activités.

Le contexte interne peut comprendre, entre autres:

- la vision, la mission, les valeurs et la culture de l'organisateur de voyages;
- la gouvernance, la structure, les rôles, les responsabilités et les obligations de rendre compte de l'organisateur de voyages;
- la stratégie, les objectifs et les politiques de l'organisateur de voyages;
- les plans, les normes, les lignes directrices, les réglementations et les instructions de l'organisateur de voyages;
- la stratégie de gestion des risques y compris les critères de risque de l'organisateur de voyages;
- la gamme et les types de voyages de l'organisateur de voyages et les attendus en ce qui concerne les opportunités d'expérience, d'apprentissage et de perfectionnement;
- les capacités, les compétences et les profils des accompagnateurs;
- les capacités et les profils des participants;
- les ressources, techniques et outils de l'organisateur de voyages nécessaires à la gestion des risques liés aux voyages;

- les données, les systèmes d'information et les flux d'informations de l'organisateur de voyages.

Le contexte externe peut inclure, entre autres:

- les facteurs politiques, socio-économiques, culturels, légaux, réglementaires, au niveau international, national, régional ou local;
- la violence politique (y compris le terrorisme, l'insurrection, les troubles, l'instabilité et les conflits armés à caractère politique);
- les troubles sociaux (y compris la violence sectaire, communautaire et ethnique);
- les crimes violents et la petite délinquance;
- la qualité, la disponibilité et la fiabilité des moyens de transport;
- la qualité, la disponibilité et la fiabilité des télécommunications;
- l'efficacité des services de sécurité et de secours publics et privés;
- les responsabilités des autres parties à l'égard des participants;
- les facteurs naturels ou géographiques;
- le niveau d'exposition aux catastrophes naturelles;
- les menaces sanitaires potentielles;
- la sécurité de l'information/cybersécurité;
- la qualité de l'hébergement;
- l'état des routes/du terrain;
- les normes et la qualité des infrastructures sanitaires locales.

4.2 Parties prenantes

Lors de l'élaboration de politiques et de programmes, il est nécessaire que les organisateurs de voyages consultent et s'engagent auprès des parties prenantes concernées afin de rendre la fonction chargée de la gestion des risques liés aux voyages utile à un groupe aussi large que possible. Il convient que l'organisateur de voyages identifie les parties prenantes internes et externes qui sont pertinentes pour la gestion des risques liés aux voyages. Les parties prenantes internes représentent un intérêt au sein même de l'organisme, tandis que les parties prenantes externes sont des parties associées comme des prestataires externes et des parents ou tuteurs des participants.

L'[Annexe A](#) fournit des exemples des diverses parties prenantes internes et externes potentielles.

4.3 Objectifs organisationnels et critères de risque

Il convient que les organismes équilibrent les objectifs et les opportunités de leur programme de voyage en suivant les étapes nécessaires pour gérer et maîtriser les risques potentiels. Il convient que les options de traitement du risque soient proportionnées aux résultats du processus d'appréciation du risque. Il convient que les organismes prennent en considération le niveau de risque qu'ils sont prêts à accepter pour atteindre les objectifs du voyage et saisir toutes les opportunités, en mettant en place des dispositions appropriées pour gérer le risque de manière efficace. Il peut arriver que le niveau de risque soit inacceptable et qu'il soit recommandé d'abandonner le projet de voyage.

Il est recommandé que les propriétaires du risque d'un organisme identifient et consignent les critères de risque du voyage dans leur politique de gestion des risques liés aux voyages (voir [5.2](#)).