
**Services touristiques — Tourisme
industriel — Prestation de services**

Tourism services — Industrial tourism — Service provision

**iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)**

[ISO 13810:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6bc471e5-049a-4e29-8e56-44087df632ec/iso-13810-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6bc471e5-049a-4e29-8e56-44087df632ec/iso-13810-2015>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 13810:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6bc471e5-049a-4e29-8e56-44087df632ec/iso-13810-2015>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2015, 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 Exigences générales	2
3.1 Généralités.....	2
3.2 Respect des principes de sûreté des équipements, d'hygiène et de sécurité, de durabilité et d'accessibilité.....	2
3.2.1 Sûreté des équipements, hygiène et sécurité des personnes.....	2
3.2.2 Développement durable.....	3
3.2.3 Accessibilité.....	3
4 Qualité de service	4
4.1 Conception de la prestation.....	4
4.1.1 Exigences concernant les caractéristiques publiques ou commerciales.....	4
4.1.2 Recommandations concernant l'organisation interne.....	4
4.2 Promotion et communication.....	5
4.2.1 Généralités.....	5
4.2.2 Outils promotionnels.....	5
4.3 Réservation et prise de contact.....	5
4.3.1 Procédure de réservation.....	5
4.3.2 Prise de contact.....	6
4.4 Prestation de service.....	6
4.4.1 Accueil.....	6
4.4.2 Conditions propres à la visite.....	6
4.4.3 Contenu de la visite.....	7
4.4.4 Visites guidées.....	7
4.4.5 Visites libres.....	8
4.4.6 Conclusion de la visite.....	8
4.5 Offre complémentaire.....	9
4.5.1 Visites scolaires.....	9
4.5.2 Activités pédagogiques.....	9
5 Installations et équipements	10
5.1 Signalisation et accès au site.....	10
5.2 Parking.....	10
5.3 Sanitaires.....	10
5.4 Environnement privatif du site.....	10
5.5 Entrée du site.....	11
5.6 Zones visitées.....	12
5.7 Boutique.....	12
Annexe A (informative) Recommandations relatives à la prise en compte du développement durable	13
Annexe B (normative) Conception de la prestation: Exigences concernant les caractéristiques publiques ou commerciales	15
Annexe C (informative) Conception de la prestation: Recommandations en matière d'organisation interne	18

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.

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](http://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/0bc471e5-049a-4e29-8e36-44087df632ec/iso-13810-2015).

Le comité chargé de l'élaboration du présent document le comité technique ISO/TC 228, Tourisme et services connexes.

Introduction

La visite d'entreprises en activité et de sites du patrimoine industriel reflète deux réalités différentes et complémentaires du tourisme industriel. Le tourisme industriel correspond bien aux attentes actuelles des touristes à la recherche d'expériences authentiques, de découvertes originales et de développement personnel au travers de nouveaux savoirs. Le consommateur a une démarche proactive et souhaite participer à l'élaboration de son expérience touristique.

Comprendre le fonctionnement d'une machine, déguster une spécialité ou découvrir les étapes de fabrication d'un objet... telles sont les attentes des visiteurs. C'est un public qui veut s'informer, afin de mieux devenir acteur dans ses choix de consommation. Le tourisme industriel a la capacité de générer des expériences uniques qui allient le savoir, les sensations et les émotions.

Dans un contexte de développement significatif des activités de tourisme industriel, les professionnels doivent mettre en place une démarche qualité pour leurs prestations afin de leur donner une plus grande visibilité et d'améliorer la confiance du visiteur. De plus en plus, l'organisation des visites ne sera plus assurée par l'entreprise elle-même mais par un intermédiaire. La présente norme internationale a donc pour objectif de dresser une liste d'engagements en matière de qualité de service commune à l'ensemble des sites de tourisme industriel, quels que soient le type de prestataire de services ou les caractéristiques techniques du site concerné. Pour un prestataire de services, la décision de recevoir des visiteurs peut être motivée par diverses raisons.

Pour une entreprise en activité, les avantages potentiels concernent:

- la promotion, en offrant une nouvelle « vitrine » qui permet de se forger ou de valoriser une image de marque et contribue à fidéliser la clientèle qui associera une expérience satisfaisante à l'entreprise;
- la diversification de l'entreprise en créant de nouvelles activités;
- la génération de valeur ajoutée, conférant de l'importance à une activité ou un produit;
- le marketing, parce que cela constitue un nouveau canal de distribution pour vendre de plus grandes quantités à un public différent;
- l'étude de marché grâce au contact direct avec le client et à l'observation de ses premières réactions à l'égard du produit;
- la transparence des processus de fabrication, le partage de connaissances;
- la motivation du personnel qui s'approprie davantage les valeurs de l'entreprise en se voyant intégré dans un projet commun;
- la fierté du personnel du fait de la reconnaissance de son travail.

Pour le patrimoine industriel, les avantages peuvent sembler moins concrets et doivent être pris dans leur globalité:

- promouvoir l'identité et la culture d'une destination par la création d'une alternative touristique;
- favoriser la revitalisation économique de zones touchées par les fermetures d'usines et les pertes d'emploi: la restauration du patrimoine peut constituer le début d'une nouvelle dynamique de développement touristique différant totalement de l'activité traditionnelle, et dont le tourisme deviendra le principal moteur;
- la réutilisation d'un patrimoine, parfois menacé, en le sauvegardant et lui affectant une exploitation touristique qui visera également des retours sur investissement;
- la restauration et la valorisation de l'architecture industrielle tant pour sa valeur esthétique que pour son témoignage d'une époque;

- le développement de liens entre les habitants, leur patrimoine, leur histoire et leur paysage en les faisant participer à un projet commun visant à bâtir un avenir fondé sur le passé et générant le sentiment d'appartenance à un territoire.

La présente norme internationale couvre un ensemble d'objectifs dont la portée dépasse le champ touristique à proprement parler. La présente norme internationale a vocation à promouvoir la mise en place d'activités de tourisme industriel. Elle offre en outre au prestataire de services un guide pratique qui met en lumière les points cruciaux à prendre en considération dans un projet de cette nature.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 13810:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6bc471e5-049a-4e29-8e56-44087df632ec/iso-13810-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6bc471e5-049a-4e29-8e56-44087df632ec/iso-13810-2015>

Services touristiques — Tourisme industriel — Prestation de services

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale établit les exigences générales relatives aux offres de tourisme industriel proposées par des prestataires de services ayant pour but de faire connaître des activités productives, scientifiques et techniques, présentes et passées, sur la base de process, de savoir-faire, de produits ou de services.

Les exigences stipulées dans la présente Norme internationale s'appliquent à l'ensemble des prestations de services relevant du tourisme industriel (visites et offre complémentaire) – qu'il s'agisse de sites industriels en activité, de sites du patrimoine industriel ou des deux – y compris les installations et les équipements associés à ces services ainsi que leur fonctionnement interne.

Les cahiers des charges relatifs aux outils et à l'équipement utilisés dans le cadre de ces services sont exclus.

2 Termes et définitions

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

2.1

visite d'entreprise

visites de *sites* de production en activité (2.6), que ce soit des sites industriels, des sites commerciaux, des sites agricoles, des sites artisanaux ou des sites de services

Note 1 à l'article: Si le site de production n'est pas accessible pour des raisons de sécurité, la visite peut s'effectuer dans un espace de découverte à proximité.

Note 2 à l'article: Le terme « visite d'usine » peut également être employé pour « visite d'entreprise ».

2.2

patrimoine industriel

actifs matériels et immatériels utilisés par le passé pour produire des biens ou des services, portant témoignage de la culture industrielle de par leur valeur historique, architecturale, sociale, technologique ou scientifique

Note 1 à l'article: Exemples d'actifs matériels: les paysages et les *sites* industriels (2.6), les bâtiments et le matériel, les ateliers, les usines, les mines, les entrepôts, les centrales électriques, les infrastructures de transport et les installations sociales associées (telles que les lieux d'hébergement, de culte ou de formation) les monuments, les objets ou les documents.

Note 2 à l'article: Exemples d'actifs immatériels: la mémoire professionnelle, les process de fabrication, les savoir-faire, les modes de vie, les conditions de travail ou les expressions culturelles.

2.3

tourisme industriel

visite d'un *site* et activités (2.6) permettant aux *visiteurs* (2.7) de comprendre des processus et un savoir-faire appartenant au passé, au présent ou au futur

2.4

site industriel en activité

entité active exerçant des activités productives, scientifiques ou techniques

EXEMPLE Il peut s'agir d'usines, de laboratoires, d'artisanat, d'exploitations agricoles, de prestations de services, etc.

Note 1 à l'article: Les activités productives incluent à la fois des biens et des services.

2.5

prestataire de service

entité juridique chargée de proposer des prestations de *tourisme industriel*

EXEMPLE Entreprise, société, organisme public ou privé, associations caritatives et autres associations.

2.6

site

zone définie dans laquelle la prestation de *tourisme industriel* (2.3) est fournie

2.7

visiteur

personne qui obtient un accès au *site* de tourisme industriel (2.6) afin de bénéficier de ses prestations

3 Exigences générales

3.1 Généralités

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Le prestataire de services prêtera une attention particulière aux questions de sûreté des équipements, d'hygiène et de sécurité, de respect de l'environnement et d'accessibilité dans l'exécution de ses activités et services.

ISO 13810:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6bc471e5-049a-4e29-8e56-41087d152cc8-13810-2015>

La visite doit être le contenu principal de la prestation. L'inclusion d'offres complémentaires est facultative (par exemple activités pédagogiques, événements). Quand il n'est pas possible de découvrir de façon directe le processus de production, le prestataire de services doit offrir au visiteur la possibilité de le découvrir par d'autres moyens (par exemple des présentations visuelles ou orales, des simulations, des expériences guidées, des démonstrations, etc.).

3.2 Respect des principes de sûreté des équipements, d'hygiène et de sécurité, de durabilité et d'accessibilité

3.2.1 Sûreté des équipements, hygiène et sécurité des personnes

3.2.1.1 Protection de la propriété intellectuelle et du savoir-faire

Il convient de réaliser une visite de repérage ou une analyse sur site afin d'identifier les zones à risques et les points sensibles.

Des mesures devront être prises concernant les points suivants:

- la sélection des espaces/du parcours;
- la sélection des informations délivrées;
- la sélection du guide;
- la sélection/l'identification des visiteurs (si nécessaire);
- la sélection des équipements tolérés sur le site pour les visiteurs (par exemple: appareils photo, téléphones portables).

3.2.1.2 Exigences relatives à la sécurité du visiteur

Sur le site, le prestataire de services doit s'assurer:

- de la présence d'une trousse « premiers secours » à l'accueil;
- de l'existence d'une procédure d'urgence écrite;
- de la connaissance et du respect des normes de sécurité par tous les intervenants sur site;
- de l'affichage des consignes de sécurité;
- de la présence des numéros de téléphone d'urgence à l'accueil;
- de la présence d'un référent sécurité.

Le prestataire de services doit également:

- prendre des mesures en matière de protection des personnes (par exemple zones d'exclusion pour le visiteur, signalétique adaptée, aménagement des zones à risques et équipement spécifique pour les visiteurs, à savoir le port d'un masque, d'un casque, de chaussures de sécurité ou d'une tenue spécifique);
- faire les demandes nécessaires et obtenir les garanties d'assurance requises pour recevoir du public extérieur (souscription d'un contrat de responsabilité civile pour l'accueil du public);
- informer au préalable (de façon orale ou écrite) les visiteurs sur les normes de sécurité;
- disposer d'une trousse « premiers secours » professionnelle sur chaque site comportant des zones de travail dangereuses.

3.2.1.3 Protection sanitaire

ISO 13810:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6bc471e5-049a-4e29-8e56->

Les produits proposés lors de la dégustation doivent être conformes aux normes applicables.

NOTE Les entreprises agroalimentaires et pharmaceutiques doivent respecter les principes - reconnus au niveau international - du système HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point* - Système d'analyse des dangers et points critiques pour leur maîtrise).

Le prestataire de services doit s'assurer que les visiteurs puissent se laver les mains avant et après la dégustation.

3.2.2 Développement durable

Des conseils liés au développement durable figurent à l'[Annexe A](#).

3.2.3 Accessibilité

Il est recommandé de fournir des informations générales relatives à l'accessibilité parmi les informations de base. Sur demande, le prestataire de services doit pouvoir donner des renseignements sur l'accessibilité de la prestation. Il est recommandé de tenir compte de tous les types d'handicaps lors de l'élaboration de la prestation de service.

4 Qualité de service

4.1 Conception de la prestation

4.1.1 Exigences concernant les caractéristiques publiques ou commerciales

Les caractéristiques publiques et commerciales qui suivent doivent être conformes aux exigences de l'[Annexe B](#):

- le nom commercial de la prestation de service;
- les coordonnées du prestataire de services responsable;
- les objectifs poursuivis;
- les clients et les utilisateurs cibles;
- le contenu inclus dans la prestation standard;
- l'offre complémentaire;
- la durée de la prestation;
- les nombres minimal et maximal de visiteurs;
- les horaires et la fréquence de la prestation de service;
- les supports informatifs et pédagogiques fournis aux visiteurs;
- les tarifs en vigueur, y compris pour les prestations complémentaires;
- les langues dans lesquelles les prestations sont proposées;
- les restrictions d'accès (liées à la sécurité ou autre) imposées aux visiteurs pendant la prestation de service;
- les conditions et la procédure de réservation;
- la politique d'annulation;
- les moyens de paiement acceptés;
- le lieu et la description des modalités d'accès au site (par exemple transports en commun, accès par la route, parkings);
- les conditions d'accès aux installations (pour les personnes âgées ou les personnes souffrant d'un handicap).

4.1.2 Recommandations concernant l'organisation interne

En outre, les recommandations suivantes en matière d'organisation interne doivent être prises en compte, comme indiqué à l'[Annexe C](#):

- l'identification des besoins des visiteurs, de leurs attentes et de leur satisfaction;
- les consignes liées à la prestation de service;
- les consignes liées à la réservation;
- les outils et moyens de communication;
- les outils d'évaluation;

- les équipements fournis aux visiteurs;
- les zones liées à la prestation de service;
- les ressources humaines et les compétences;
- l'identification du personnel.

4.2 Promotion et communication

4.2.1 Généralités

Le prestataire de services doit mettre en œuvre des actions de promotion et de communication sur la base des prestations définies (voir [4.1.1](#)).

Quel que soit le mode de transmission, les informations promotionnelles et commerciales divulguées au public au sujet de l'offre de prestations doivent être exactes, claires et toujours à jour.

NOTE Plusieurs types de moyens de communication peuvent être utilisés (presse, radio, télévision, Internet) à des niveaux différents (local, régional, national, international), selon les besoins propres au site.

Il est recommandé d'inclure des renseignements complémentaires, comme la liste des sites ou des services touristiques locaux ou régionaux.

4.2.2 Outils promotionnels

Le prestataire de services doit s'assurer de la présence sur Internet d'informations relatives à ses prestations de tourisme industriel, par exemple en alimentant des sites Internet promotionnels locaux, régionaux ou nationaux, bien qu'il soit recommandé d'utiliser son propre site internet.

Il est recommandé que le site internet soit: ^{ISO 13810:2015}
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6bc471e5-049a-4e29-8e56-44087df632ec/iso-13810-2015>

- ergonomique;
- facile d'accès (optimisation du référencement).

4.3 Réservation et prise de contact

4.3.1 Procédure de réservation

La procédure de réservation doit être conforme aux exigences définies à l'[Annexe B](#) et respecter également les recommandations de l'[Annexe C](#).

Dans tous les cas, la procédure de réservation doit permettre de répondre à la demande effectuée par un client dans un délai de 48 heures ouvrées en l'informant officiellement de la bonne réception de sa demande;

- cette réponse peut prendre la forme d'une acceptation ou d'un refus de la demande, ou encore d'une indication du délai jugé nécessaire pour informer le client des conditions de réalisation de la prestation demandée, si besoin.

Une confirmation écrite de la réservation doit:

- être accompagnée d'une documentation concernant le site;
- donner la date, le nombre de personnes, la catégorie de visiteur (par exemple individuel, groupe, entreprise, agence, autocariste, groupe scolaire), l'heure d'arrivée, les coordonnées du responsable en cas de groupe, tarif, et tout autre renseignement nécessaire.