NORME INTERNATIONALE

ISO 21101

Première édition
2014-04-01

Tourisme d'aventure — Systèmes de management de la sécurité — Exigences

Adventure tourism — Safety management systems — Requirements

Numéro de référence
ISO 21101:2014(F)

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

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/patents).

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.

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

Introduction

0.1 Tourisme d'aventure

Le tourisme d'aventure est une industrie mondiale dont l'importance est en constante croissance. Qu'elles soient proposées à titre commercial, bénévole ou non lucratif, les activités de tourisme d'aventure comportent toutes une part acceptée de risque et de dépassement de soi. La prise de risque amène des récompenses, mais expose également aux dangers. Afin d'optimiser les récompenses, les prestataires d'activités de tourisme d'aventure doivent opérer dans la plus grande sécurité.

La présente Norme internationale, l'ISO/TR 21102 et l'ISO 21103 fournissent une base à partir de laquelle les prestataires d'activités de tourisme d'aventure peuvent planifier, faire connaître et proposer des activités de tourisme d'aventure dans la plus grande sécurité.

La mise en œuvre efficace de la présente Norme internationale, de l'ISO/TR 21102 et de l'ISO 21103 aidera les consommateurs à faire des choix éclairés d'activités et de prestataires.

0.2 Normes relatives au tourisme d'aventure

Les normes relatives au tourisme d'aventure ont pour objet de fixer les exigences minimales relatives aux systèmes de management de la sécurité et à la communication aux participants. Elles sont indépendantes les unes des autres car elles s'appliquent à des aspects différents du tourisme d'aventure.

— La présente Norme internationale spécifie la méthode utilisée par l'organisme de tourisme d'aventure dans la gestion de ses opérations en termes de sécurité;

— l'ISO/TR 21102 fournit des données sur les compétences minimales que doivent posséder les animateurs d'activités de tourisme d'aventure;

— l'ISO 21103 spécifie les informations minimales qui doivent être communiquées aux participants et aux participants potentiels avant, durant et après l'activité afin de garantir la sécurité.

0.3 Objet de la présente Norme internationale

L'objet de la présente Norme internationale est de fixer les exigences minimales relatives à un système de management de la sécurité pour les prestataires d'activités de tourisme d'aventure.

Un processus de management du risque fait partie intégrante d'un système de management de la sécurité. Un système de management de la sécurité fournit un cadre qui permet l'amélioration continue et contribue à garantir la sécurité pendant les activités de tourisme d'aventure proposées.

L'approche par système de management de la sécurité encourage les prestataires à analyser leurs activités de tourisme d'aventure, à comprendre les exigences des participants, à définir les processus qui garantissent la sécurité et à maintenir ces processus sous contrôle.

Tourisme d'aventure — Systèmes de management de la sécurité — Exigences

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale fournit une vue d'ensemble des exigences relatives au système de management de la sécurité pour les prestataires d'activités de tourisme d'aventure.

Un prestataire peut utiliser la présente Norme internationale aux fins suivantes:

a) améliorer les performances en matière de sécurité;

b) satisfaire aux attentes en matière de sécurité des participants et du personnel;

c) démontrer que des pratiques de sécurité sont utilisées;

d) contribuer à la conformité aux exigences légales applicables.

La présente Norme internationale peut être utilisée par tous les types de prestataires, quelle que soit leur taille, exerçant leur activité dans des environnements géographiques, culturels et sociaux différents.

2 Références normatives

Il n'y a aucune référence normative.

3 Termes et définitions

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

3.1
organisme
personne ou groupe de personnes ayant sa propre structure fonctionnelle avec des responsabilités, autorités et relations en vue d'atteindre ses *objectifs* (3.9)

Note 1 à l'article: Le concept d'organisme comprend mais n'est pas limité à travailleur indépendant, compagnie, société, firme, entreprise, autorité, partenariat, organisation caritative ou institution, ou une partie ou une combinaison des entités précédentes, à responsabilité limitée ou d'un autre statut, de droit public ou privé.

3.2
partie intéressée (terme recommandé)
partie prenante (terme admis)
personne ou *organisme* (3.1) qui peut avoir une incidence, être affecté ou avoir un point de vue susceptible de les affecter par une décision ou activité

3.3
exigence
besoin ou attente qui est formulé, généralement implicite ou obligatoire

Note 1 à l'article: «Généralement implicite» signifie qu'il est habituel ou de pratique commune pour l'organisme et les parties intéressées que le besoin ou l'attente à prendre en considération soit implicite.

Note 2 à l'article: Une exigence spécifique est une exigence imposée, par exemple une information documentée.

3.4
système de management
ensemble d'éléments corrélés ou interactifs d'un *organisme* (3.1), utilisés pour établir des *politiques* (3.7) et des *objectifs* (3.9), et des *processus* (3.13) pour atteindre ces objectifs

Note 1 à l'article: Un système de management peut aborder une seule ou plusieurs disciplines.

Note 2 à l'article: Les éléments du système comprennent la structure organisationnelle, les rôles et responsabilités, la planification, le fonctionnement, etc.

Note 3 à l'article: Le domaine d'application d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisme, des fonctions spécifiques et identifiées de l'organisme, des sections spécifiques et identifiées de l'organisme, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organismes.

3.5
direction
personne ou groupe de personnes qui oriente et contrôle un *organisme* (3.1) au plus haut niveau

Note 1 à l'article: La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisme.

Note 2 à l'article: Si le domaine d'application du *système de management* (3.4) traite uniquement une partie de l'organisme, alors la direction se réfère à ceux qui dirigent et contrôlent cette partie de l'organisme.

3.6
efficacité
niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés

3.7
politique
intentions et orientations d'un *organisme* (3.1), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa *direction* (3.5)

3.8
politique de sécurité
politique d'un *organisme* (3.1) relative à ses performances en matière de sécurité

Note 1 à l'article: La politique de sécurité fournit à l'organisme une base pour structurer l'action et définir ses objectifs de sécurité.

3.9
objectif
résultat à atteindre

Note 1 à l'article: Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

Note 2 à l'article: Les objectifs peuvent se rapporter à différentes disciplines (telles que la finance, la santé et la sécurité, et les buts environnementaux) et ils peuvent s'appliquer à divers niveaux [tels que stratégie, l'organisme dans son ensemble, projet, produit et *processus* (3.13)].

Note 3 à l'article: Un objectif peut être exprimé par d'autres façons, par exemple par un résultat escompté, un besoin, un critère opérationnel, en tant qu'objectif de sécurité du tourisme d'aventure ou par l'utilisation d'autres termes ayant la même signification (par exemple fin, but ou cible).

Note 4 à l'article: Dans le contexte des normes de systèmes de management de la sécurité pour le tourisme d'aventure, les objectifs encadrés par la norme sont établis par l'organisme, en cohérence avec sa politique de sécurité relative au tourisme d'aventure, en vue d'obtenir des résultats spécifiques.

3.10
risque
effet de l'incertitude

Note 1 à l'article: Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

Note 2 à l'article: L'incertitude est l'état, même partiel, de défaut d'information concernant la compréhension ou la connaissance d'un événement, de ses conséquences ou de sa vraisemblance.

Note 3 à l'article: Un risque est souvent caractérisé en référence à des *événements* (3.38) potentiels et des *conséquences* (3.39) potentielles ou une combinaison des deux.

Note 4 à l'article: Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (incluant des changements de circonstances) et de sa *vraisemblance* (3.41) associée d'occurrence.

3.11
compétence
aptitude à mettre en pratique des connaissances et un savoir-faire pour obtenir les résultats escomptés

3.12
information documentée
information qui nécessite d'être contrôlée et tenue à jour par un *organisme* (3.1) et le format sur lequel elle est contenue

Note 1 à l'article: Les informations documentées peuvent se présenter dans tout format et sur tout support et provenir de toute source.

Note 2 à l'article: Les informations documentées peuvent se rapporter

— au *système de management* (3.4), y compris les *processus* (3.13) connexes;

— aux informations créées en vue du fonctionnement de l'organisme (documentation);

— aux preuves des résultats obtenus (enregistrements).

3.13
processus
ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie

3.14
performance
résultat mesurable

Note 1 à l'article: La performance peut porter sur des constatations quantitatives ou qualitatives.

Note 2 à l'article: La performance peut concerner le management d'activités, de *processus* (3.13), de produits (y compris services), de systèmes ou d'*organismes* (3.1).

3.15
externaliser
passer un accord en vertu duquel un *organisme* (3.1) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du *processus* (3.13) d'un organisme

Note 1 à l'article: L'organisme externe n'est pas inclus dans le périmètre du *système de management* (3.4), contrairement à la fonction ou au processus externalisé qui en fait bien partie.

3.16
surveillance
détermination de l'état d'un système, d'un *processus* (3.13) ou d'une activité

Note 1 à l'article: Pour déterminer cet état, il peut être nécessaire de vérifier, superviser ou observer de façon critique.

3.17
mesure
processus (3.13) visant à déterminer une valeur

3.18
audit
processus (3.13) méthodique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits

Note 1 à l'article: Un audit peut être interne (de première partie) ou externe (de seconde ou tierce partie), et il peut être combiné (s'il associe deux disciplines ou plus).

Note 2 à l'article: Les termes «preuves d'audit» et «critères d'audit» sont définis dans l'ISO 19011.

3.19
conformité
satisfaction d'une *exigence* (3.3)

3.20
non-conformité
non-satisfaction d'une *exigence* (3.3)

3.21
correction
action visant à éliminer une *non-conformité* (3.20) détectée

3.22
action corrective
action visant à éliminer la cause d'une *non-conformité* (3.20) et à éviter sa réapparition

3.23
amélioration continue
activité récurrente d'amélioration des *performances* (3.14)

3.24
incident
événement (3.38) conduisant à un accident ou pouvant potentiellement conduire à un *accident* (3.25)

Note 1 à l'article: Le terme «incident» recouvre le «quasi-accident» et «l'**accident**» (3.25).

Note 2 à l'article: Un incident qui ne résulte en aucune maladie, blessure, dommage ou autre perte est également appelé «quasi-accident».

3.25
accident
incident (3.24) entraînant la mort, une maladie, une blessure ou un autre dommage

3.26
phénomène dangereux
source de dommage potentiel

Note 1 à l'article: Un phénomène dangereux peut être une source de risque.

[SOURCE: ISO Guide 73:2009, 3.5.1.4]

3.27
identification d'un phénomène dangereux
processus de reconnaissance de l'existence d'un *phénomène dangereux* (3.26) et de définition de ses caractéristiques

3.28
identification des risques
processus de découverte, de reconnaissance et de description des *risques* (3.10)

Note 1 à l'article: L'identification des risques implique l'identification des sources de risque, des *événements* (3.38), de leurs causes et de leurs *conséquences* (3.39) potentielles.

Note 2 à l'article: L'identification des risques peut mobiliser des données historiques, une analyse théorique, des expertises, et les besoins des *parties intéressées* (3.2).

3.29
appréciation du risque
ensemble du processus d'*identification des risques* (3.28), d'*analyse du risque* (3.30) et d'*évaluation du risque* (3.32)

[SOURCE: ISO Guide 73:2009, 3.4.1]

3.30
analyse du risque
processus mis en œuvre pour comprendre la nature d'un *risque* (3.10) et pour déterminer le *niveau de risque* (3.31)

Note 1 à l'article: L'analyse du risque fournit la base de l'*évaluation du risque* (3.32) et les décisions relatives au *traitement du risque* (3.33).

Note 2 à l'article: L'analyse du risque inclut l'estimation du risque.

[SOURCE: ISO Guide 73:2009, 3.6.1]

3.31
niveau de risque
importance d'un *risque* (3.10) ou combinaison de risques, exprimée en termes de combinaison des *conséquences* (3.39) et de leur *vraisemblance* (3.41)

[SOURCE: ISO Guide 73:2009, 3.6.1.8]

3.32
évaluation du risque
processus de comparaison des résultats de l'*analyse du risque* (3.30) avec les critères de risque afin de déterminer si le *risque* (3.10) et/ou son importance sont acceptables ou tolérables

Note 1 à l'article: L'évaluation du risque aide à la prise de décision relative au *traitement du risque* (3.33).

[SOURCE: ISO Guide 73:2009, 3.7.1]

3.33
traitement du risque
processus destiné à modifier un *risque* (3.10)

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 prise ou l'augmentation d'un risque afin de saisir une opportunité;

— l'élimination de la source de risque;

— une modification de la *vraisemblance* (3.41);

— une modification des *conséquences* (3.39);

— un partage du risque avec une ou plusieurs autres parties, incluant des contrats et un financement du risque; et

— 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 Guide 73:2009, 3.8.1]

3.34
sécurité
état dans lequel le *risque* (3.10) de dommages humains ou matériels est limité à un niveau acceptable

3.35
activité de tourisme d'aventure
activité d'aventure à des fins touristiques qui implique un certain degré de formation ou d'encadrement et une part acceptée et délibérée de *risque* (3.10)

Note 1 à l'article: Une part de risque acceptée signifie que le participant a une compréhension minimale du risque encouru.

3.36
prestataire d'activités de tourisme d'aventure
individu ou *organisme* (3.1) ayant la responsabilité générale de tous les aspects entrant dans la prestation d'*activités de tourisme d'aventure* (3.35)

Note 1 à l'article: Les activités de tourisme d'aventure peuvent être assurées gratuitement ou moyennant un paiement.

3.37
participant
personne participant à une *activité de tourisme d'aventure* (3.35) mais ne faisant pas partie de l'équipe d'encadrement

Note 1 à l'article: Un participant pourrait également être désigné par le terme «client» ou un autre terme similaire.

Note 2 à l'article: L'équipe d'encadrement est composée de plusieurs animateurs.

3.38
événement
occurrence ou changement d'un ensemble particulier de circonstances

Note 1 à l'article: Un événement peut être unique ou se reproduire et peut avoir plusieurs causes.

Note 2 à l'article: Un événement peut consister en quelque chose qui ne se produit pas.

Note 3 à l'article: Un événement peut parfois être qualifié «d'**incident**» (3.24) ou «d'**accident**» (3.25).

Note 4 à l'article: Un événement sans *conséquences* (3.39) peut également être appelé «quasi-accident» ou «**incident**» (3.24) ou «presque succès».

[SOURCE: ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3]

3.39
conséquence
effet d'un *événement* (3.38) affectant les *objectifs* (3.9)

Note 1 à l'article: Un événement peut engendrer une série de conséquences.

Note 2 à l'article: Une conséquence peut être certaine ou incertaine et peut avoir des effets positifs ou négatifs sur l'atteinte des objectifs.

Note 3 à l'article: Les conséquences peuvent être exprimées de façon qualitative ou quantitative.

Note 4 à l'article: Des conséquences initiales peuvent déclencher des réactions en chaîne.

