**PROJET DE NORME INTERNATIONALE** ISO/DIS 21101

ISO/TC **228** Secrétariat: **AENOR**

Début de vote **2012-10-29** Vote clos le **2013-01-29**

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION • МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ • ORGANISATION INTERNATIONALE DE NORMALISATION

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

*Adventure tourism — Safety management systems — Requirements*

ICS 03.080.30; 03.200

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a8-1aa3-4782-b11c-6f6b5d17c2e1/iso-21101-2014

**Pour accélérer la distribution, le présent document est distribué tel qu'il est parvenu du secrétariat du comité. Le travail de rédaction et de composition de texte sera effectué au Secrétariat central de l'ISO au stade de publication.**

**To expedite distribution, this document is circulated as received from the committee secretariat. ISO Central Secretariat work of editing and text composition will be undertaken at publication stage.**

CE DOCUMENT EST UN PROJET DIFFUSÉ POUR OBSERVATIONS ET APPROBATION. IL EST DONC SUSCEPTIBLE DE MODIFICATION ET NE PEUT ÊTRE CITÉ COMME NORME INTERNATIONALE AVANT SA PUBLICATION EN TANT QUE TELLE.

OUTRE LE FAIT D'ÊTRE EXAMINÉS POUR ÉTABLIR S'ILS SONT ACCEPTABLES À DES FINS INDUSTRIELLES, TECHNOLOGIQUES ET COMMERCIALES, AINSI QUE DU POINT DE VUE DES UTILISATEURS, LES PROJETS DE NORMES INTERNATIONALES DOIVENT PARFOIS ÊTRE CONSIDÉRÉS DU POINT DE VUE DE LEUR POSSIBILITÉ DE DEVENIR DES NORMES POUVANT SERVIR DE RÉFÉRENCE DANS LA RÉGLEMENTATION NATIONALE.

LES DESTINATAIRES DU PRÉSENT PROJET SONT INVITÉS À PRÉSENTER, AVEC LEURS OBSERVATIONS, NOTIFICATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ DONT ILS AURAIENT ÉVENTUELLEMENT CONNAISSANCE ET À FOURNIR UNE DOCUMENTATION EXPLICATIVE.

© Organisation Internationale de Normalisation, 2012

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a8-7ea5-4782-b11c-6f6b5d17c2e1/iso-21101-2014

**Notice de droit d'auteur**

Ce document de l'ISO est un projet de Norme internationale qui est protégé par les droits d'auteur de l'ISO. Sauf autorisé par les lois en matière de droits d'auteur du pays utilisateur, aucune partie de ce projet ISO ne peut être reproduite, enregistrée dans un système d'extraction ou transmise sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé électronique ou mécanique, y compris la photocopie, les enregistrements ou autres, sans autorisation écrite préalable.

Les demandes d'autorisation de reproduction doivent être envoyées 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

Toute reproduction est soumise au paiement de droits ou à un contrat de licence.

Les contrevenants pourront être poursuivis.


© ISO 2012 – Tous droits réservés

# Sommaire

Page


Avant-propos ..... v

Introduction ..... vi

1 Domaine d'application ..... 1

2 Références normatives ..... 1

3 Termes et définitions ..... 1

4 Contexte de l’organisation ..... 8
4.1 Compréhension de l’organisation et de son contexte ..... 8
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées ..... 8
4.3 Détermination du périmètre du système de management de la sécurité ..... 8
4.4 Système de management de la sécurité pour le tourisme d’aventure ..... 8

5 Leadership ..... 8
5.1 Leadership et engagement ..... 8
5.2 Politique ..... 9
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l’organisation ..... 9

6 Planification ..... 10
6.1 Actions face aux risques et opportunités ..... 10
6.1.1 Processus de management du risque pour le tourisme d’aventure ..... 10
6.1.2 Exigences légales ..... 10
6.2 Objectifs de sécurité et plans pour les atteindre ..... 10

7 Soutien ..... 11
7.1 Ressources ..... 11
7.2 Compétences ..... 12
7.3 Sensibilisation ..... 12
7.4 Communication ..... 12
7.4.1 Généralités ..... 12
7.4.2 Communication et consultation des personnes impliquées dans des activités de tourisme d’aventure proposées ..... 13
7.4.3 Communication et consultation des participants ..... 13
7.5 Informations documentées ..... 13
7.5.1 Généralités ..... 13
7.5.2 Création et mise à jour ..... 14
7.5.3 Maîtrise des informations documentées ..... 14

8 Fonctionnement ..... 15
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles ..... 15
8.2 Management des incidents ..... 15
8.3 Préparation et action face aux urgences ..... 16

9 Évaluation des performances ..... 16
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation ..... 16
9.2 Audit interne ..... 17
9.3 Revue de direction ..... 17


iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6b5117a8-
7ea5-4782-b11c-6f6b5d1c2e1/iso-21101-2014

© ISO 2012 – Tous droits réservés

**10 Amélioration** ..... **18**
**10.1 Non-conformité et actions correctives** ..... **18**
**10.2 Amélioration continue** ..... **19**

**Annexe A** (normative) **Processus de management du risque pour le tourisme d'aventure** ..... **20**
**A.1 Etablissement du contexte** ..... **20**
**A.2 Appréciation du risque** ..... **20**
**A.3 Traitement du risque** ..... **21**

**Annexe B** (informative) **Exemples d'outils pour le management de la sécurité** ..... **22**

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a8-7ea5-4782-b11c-6f6b5d17c2e1/iso-21101-2014

 © ISO 2012 – Tous droits réservés

## 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 (CEI) en ce qui concerne la normalisation électrotechnique.

Les Normes internationales sont rédigées conformément aux règles données dans les Directives ISO/CEI, Partie 2.

La tâche principale des comités techniques est d'élaborer les Normes internationales. Les projets de Normes internationales adoptés par les comités techniques sont soumis aux comités membres pour vote. Leur publication comme Normes internationales requiert l'approbation de 75 % au moins des comités membres votants.

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.

L'ISO 21101 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*, sous-comité SC 7, *Tourisme d'aventure*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5f17a8-7ea5-4782-b11c-6f6b5d17c2e1/iso-21101-2014

© ISO 2012 – Tous droits réservés

# Introduction

### Tourisme d'aventure

Le tourisme d'aventure est une industrie mondiale dont l'importance est en constante croissance. Qu'elles soient proposées commercialement, bénévolement ou sans but lucratif, les activités de tourisme d'aventure comportent toutes une part acceptée de risque et de dépassement de soi inhérents. La prise de risque comporte des récompenses, mais également des dangers. Afin de maximiser les récompenses, les prestataires d'activités de tourisme d'aventure doivent fonctionner dans la plus grande sécurité possible.

Ces Normes internationales fournissent une base à partir de laquelle les prestataires d'activités de tourisme d'aventure peuvent planifier, communiquer sur et proposer des activités de tourisme d'aventure en toute sécurité.

La mise en œuvre efficace des Normes internationales aidera les consommateurs à faire des choix éclairés d'activités et de prestataires.

### Normes portant sur le tourisme d'aventure

L'objet de ces normes est de fixer les exigences minimales pour les systèmes de management de la sécurité et la communication aux participants.

Les deux normes sont indépendantes l'une de l'autre car elles s'appliquent à différents aspects du tourisme d'aventure :

— ISO 21101, Tourisme d'aventure — Systèmes de management de la sécurité :

La méthode utilisée par l'organisation de tourisme dans la gestion des ses opérations afin de garantir la sécurité.

— ISO 21103, Tourisme d'aventure — Informations aux participants :

Les informations minimales qui doivent être communiquées aux participants et aux participants potentiels avant, durant et après l'activité afin de garantir la sécurité.

Le rapport technique ISO 21102, Adventure Tourism — Leaders, fournit des informations sur les compétences minimales des animateurs d'activités de tourisme d'aventure.

### Objet de la présente norme

L'objet de l'ISO 21101, « Tourisme d'aventure — Systèmes de management de la sécurité » est de fixer les exigences minimales relatives à un système de management de la sécurité pour les prestataires d'activités de tourisme d'aventure.

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

Le 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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a8-7ea5-4782-b11c-6f6bd17c2e1/iso-21101-2014


© ISO 2012 – Tous droits réservés

# 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 afin :

a) d'améliorer les performances en matière de sécurité ;

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

c) de démontrer que des pratiques de sécurité sont utilisées ;

d) de contribuer à la conformité avec les 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.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb51178-7ea5-4782-b11c-6f6b5d17c2/iso-21101-2014

## 2 Références normatives

Il n'y a aucune référence normative.

## 3 Termes et définitions

Pour les besoins de la présente norme, les termes et définitions suivants s'appliquent :

**3.1**
**organisation**
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 Le concept d'organisation 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 préféré)**
**partie prenante (terme admis)** personne ou **organisation** (3.01) qui peut avoir une incidence, être affectée ou se sentir affectée par une décision ou une activité

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

© ISO 2012 – Tous droits réservés

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

NOTE 2 Une exigence spécifiée est une exigence formulée, par exemple dans une information documentée.

**3.4**
**système de management**
ensemble d'éléments corrélés ou interactifs d'une **organisation** (3.01), utilisés pour établir des **politiques** (3.07), des **objectifs** (3.09) et des **processus** (3.13) visant à atteindre ces objectifs

NOTE 1 Un système de management peut concerner une seule ou plusieurs disciplines.

NOTE 2 Les éléments du système comprennent la structure organisationnelle, les rôles et responsabilités, la planification, le fonctionnement, etc.

NOTE 3 Le périmètre d'un système de management peut comprendre l'ensemble de l'organisation, des fonctions spécifiques et identifiées de l'organisation, des sections spécifiques et identifiées de l'organisation, ou une ou plusieurs fonctions dans un groupe d'organisations.

**3.5**
**direction**
personne ou groupe de personnes qui dirige et contrôle une **organisation** (3.01) au plus haut niveau

NOTE 1 La direction a le pouvoir de déléguer son autorité et de fournir des ressources au sein de l'organisation.

NOTE 2 Si le périmètre du **système de management** (3.04) couvre uniquement une partie de l'organisation, alors la direction se réfère à ceux qui dirigent et contrôlent cette partie de l'organisation.

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

**3.7**
**politique**
intentions et orientations d'une **organisation** (3.01), telles qu'elles sont officiellement formulées par sa **direction** (3.05)

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

NOTE La politique de sécurité fournit à l'organisation une base pour structurer l'action et définir ses objectifs de sécurité.

**3.9**
**objectif**
résultat à atteindre

NOTE 1 Un objectif peut être stratégique, tactique ou opérationnel.

NOTE 2 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, organisation dans son ensemble, projet, produit et **processus** (3.13))

NOTE 3 Un objectif peut être exprimé autrement, par exemple sous forme de résultat escompté, de mission ou de critère opérationnel, en tant qu'objectif de sécurité du tourisme d'aventure ou par le biais d'un autre terme ayant un sens similaire (par exemple finalité, but, cible).

NOTE 4 Dans le contexte des systèmes de management de la sécurité pour le tourisme d'aventure, les objectifs de sécurité du tourisme d'aventure sont fixés par l'organisation, en cohérence avec la politique de sécurité du tourisme d'aventure, afin d'atteindre des résultats spécifiques.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a8-7ea5-4782-b11c-6f6b5d57c2e1/iso-21101-2014


© ISO 2012 – Tous droits réservés

**3.10**
**risque**
effet de l'incertitude

NOTE 1 Un effet est un écart, positif ou négatif, par rapport à une attente.

NOTE 2 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 Un risque est souvent caractérisé en référence à des événements potentiels (Guide ISO 73, 3.5.1.3) et des conséquences potentielles (Guide ISO 73, 3.6.1.3) ou à une combinaison des deux.

NOTE 4 Un risque est souvent exprimé en termes de combinaison des conséquences d'un événement (incluant des changements de circonstances) et de sa vraisemblance (Guide ISO 73, 3.6.1.1).

**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 maîtrisée et tenue à jour par une **organisation** (3.01) et support sur lequel elle est contenue

NOTE 1 Les informations documentées peuvent se présenter dans tout format et sur tout support et provenir de toute source.

NOTE 2 Les informations documentées peuvent faire référence :

a) au **système de management** (3.04), y compris les **processus** (3.13) connexes ;

b) aux informations générées en vue du bon fonctionnement de l'organisation (documentation) ;

c) aux preuves des résultats obtenus (enregistrements).

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a6-7ea5-4782-b1c-6f6f5d176e1/iso-21101-2014

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

**3.14**
**performances**
résultat mesurable

NOTE 1 La performance peut porter sur des constatations quantitatives ou qualitatives.

NOTE 2 La performance peut concerner le management d'activités, de **processus** (3.13), de produits (y compris services), de systèmes ou d'**organisations** (3.01).

**3.15**
**externaliser**
passer un accord en vertu duquel une **organisation** (3.01) externe assure une partie de la fonction ou met en œuvre une partie du **processus** (3.13) d'une organisation

NOTE L'organisation externe n'est pas incluse dans le périmètre du **système de management** (3.04), contrairement à la fonction ou processus qui en fait bien partie.

© ISO 2012 – Tous droits réservés

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

**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 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 Les termes « preuves d'audit » et « critères d'audit » sont définis dans l'ISO 19011.

**3.19**
**conformité**
satisfaction d'une **exigence** (3.03)

**3.20**
**non-conformité**
non-satisfaction d'une **exigence** (3.03)

**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)

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a8-7a85-4782-b11e-6f6b5d17c2e1/iso-21101-2014

**3.24**
**incident**
**événement** (3.37) qui a conduit à un accident ou pouvait potentiellement conduire à un **accident** (3.25)

NOTE 1 Le terme « incident » recouvre le « quasi-accident » et « l'**accident** » (3.25).

NOTE 2 Un incident qui ne résulte en aucune maladie, blessure, dommage ou autre perte est également appelé « quasi-accident ».

**3.25**
**accident**
**incident** (3.24) qui a pour résultat une mort, une maladie, une blessure ou un autre dommage

**3.26**
**phénomène dangereux**
source de dommage potentiel

NOTE Un phénomène dangereux peut être une source de risque.

[Guide ISO 73]


© ISO 2012 – Tous droits réservés