



ISO 21101



ITEH STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 21101:2014
<https://www.iso.org/standards/sist/fb5117a8-7ea5-4782-b11c-405117a2e1/iso-21101-2014/>

Tourisme d'aventure

Système de management
de la sécurité
Exigences

Première édition
2014-04-01



Notre vision

Être le premier fournisseur mondial de Normes internationales de haute qualité, pertinentes sur le plan mondial, au travers de ses membres et de ses parties prenantes.

Notre mission

L'ISO élabore des Normes internationales de haute qualité et d'application volontaire, destinées à faciliter les échanges internationaux de biens et de services, à soutenir une croissance économique durable et équitable, à promouvoir l'innovation et à assurer une protection en matière de santé, de sécurité et d'environnement.

Notre processus

Nos normes sont élaborées par des experts du monde entier qui travaillent à titre bénévole ou à temps partiel pour la normalisation. Pour pouvoir couvrir les coûts qu'impliquent l'organisation du processus de normalisation et la diffusion des normes à grande échelle, les normes sont payantes.

Merci de respecter nos conditions de licence et notre droit d'auteur pour garantir l'indépendance de ce système.

Si vous souhaitez contribuer à l'élaboration des normes ISO, prenez contact avec le comité membre de l'ISO dans votre pays:

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/b5117a8-7ca5-4782-b11c-6f6b5d17c2e1/iso-21101-2014>

www.iso.org/iso/home/about/iso-members.htm

Ce document a été élaboré par:

ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*

Comités membres:

ABBS, ABNT, AENOR, AFNOR, ANTT, ASI, BDS, BIS, BNSI, BSB, BSI, BSJ, DIN, DS, DSM, DTR, EOS, ESA, GEOSTM, GOST R, ICONTEC, ILNAS, IMANOR, INNOQ, INNORPI, INTECO, IPQ, IRAM, ISIRI, ISME, ISS, KATS, KEBS, LST, MCCA, NBN, NEN, NSAI, SA, SAC, SASO, SBS, SFS, SII, SIS, SLBS, SNV, SNZ, TGSB, TISI, TSE, TTBS, UNIT, UNMZ.

Crédit photo de couverture: ISO/CS, 2014

Document protégé par Copyright

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 du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur:

© ISO 2014, Publié en Suisse

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

Résumé

- Le tourisme est l'un des secteurs économiques de croissance le plus rapide du monde et cette dynamique en fait un moteur essentiel du progrès socio-économique. D'après l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), les arrivées de touristes internationaux ont augmenté de 5% en 2012 pour atteindre le chiffre de 1,087 milliard, et l'importance est telle qu'il représente 9% du PIB (direct, indirect et induit), 1 poste de travail sur 11, et 6% des exportations mondiales.
- Au vu de l'incidence du tourisme sur l'économie, les pays ont tout intérêt à s'assurer de la sécurité et de la satisfaction des voyageurs qui se prêtent à des activités de tourisme d'aventure.
- D'après l'Association américaine Adventure Travel Trade Association (ATTA), si la tendance se maintient, 50 % des séjours touristiques offriront un volet d'aventure en 2050. En 2013, près de 42 % des touristes qui ont participé à une enquête de l'ATTA ont indiqué que l'attrait principal de leur dernier voyage était sa composante d'aventure. (standards.iteh.ai)
- La mise en œuvre d'un système de management de la sécurité spécifique au tourisme d'aventure aidera les prestataires à prévenir les incidents, à améliorer la qualité de leurs activités et à comprendre les attentes des participants.
- Le système de management de la sécurité décrit dans ISO 21101 a été élaboré dans l'optique d'aider les prestataires d'activités de tourisme d'aventure à mener leurs activités dans un environnement sûr, de manière à éviter les incidents et, ainsi, à augmenter la satisfaction et la confiance des participants en répondant à leurs attentes en matière de sécurité.
- ISO 21101 peut être mise en œuvre par tous les organismes qui offrent des activités de tourisme d'aventure, quels que soient leur taille, la nature de l'activité proposée ou le contexte géographique, culturel et social dans lequel les activités s'insèrent.

Sommaire	Page
Résumé	3
Avant-propos	7
Introduction	8
1 Domaine d'application	9
2 Références normatives	9
3 Termes et définitions	9
4 Contexte de l'organisme	17
4.1 Connaissances de l'organisme et contexte.....	17
4.2 Compréhension des besoins et attentes des parties intéressées.....	17
4.3 Détermination du périmètre du système de management de la sécurité pour le tourisme d'aventure.....	17
4.4 Système de management de la sécurité pour le tourisme d'aventure.....	17
5 Leadership	17
5.1 Leadership et engagement.....	17
5.2 Politique.....	18
5.3 Rôles, responsabilités et autorités au sein de l'organisme.....	18
6 Planification	19
6.1 Actions face aux risques et opportunités.....	19
6.2 Objectifs de sécurité relatifs au tourisme d'aventure et plan pour les atteindre.....	20
7 Soutien	21
7.1 Ressources.....	21
7.2 Compétences.....	21
7.3 Sensibilisation.....	21
7.4 Communication.....	22
7.5 Informations documentées.....	23
8 Fonctionnement	24
8.1 Planification et maîtrise opérationnelles.....	24
8.2 Préparation et action face aux urgences.....	25
8.3 Gestion des incidents.....	25
9 Évaluation des performances	26
9.1 Surveillance, mesure, analyse et évaluation.....	26
9.2 Audit interne.....	27
9.3 Revue de direction.....	27
10 Amélioration	28
10.1 Non-conformité et actions correctives.....	28
10.2 Amélioration continue.....	29
Annexe A (normative) Processus de management du risque pour le tourisme d'aventure	30
Annexe B (informative) Exemples partiels d'outils pour le management de la sécurité	32
Bibliographie	36

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 21101:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a8-7ea5-4782-b11c-6f6b5d17c2e1/iso-21101-2014>

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 21101:2014

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/fb5117a8-7ea5-4782-b11c-6f6b5d17c2e1/iso-21101-2014>

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.

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)