PROJET DE NORME INTERNATIONALE ISO/DIS 21103

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 — Informations aux participants — Exigences minimales avant, durant et après l'activité de tourisme d'aventure

Adventure tourism — Information to participants — Minimum requirements before, during and after the adventure tourism ac

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/edb7aa98-e7eb-4ace-8cc6-a80cf4ebb9d3/iso-21103-2014

ICS 03.080.30; 03.200

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/edb7aa98-e7eb-4ace-8cc6-a80cf4ebb9d3/iso-21103-2014

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 iv

Introduction v

1 Domaine d'application 1

2 Références normatives 1

3 Termes et définitions 1

4 Informations minimales pour la pré-réservation 2
4.1 Objet des informations de pré-réservation 2
4.2 Informations de pré-réservation 2
4.2.1 Prestataire 2
4.2.2 Activité de tourisme d'aventure 2
4.2.3 Aspects contractuels 4
4.2.4 Participant 4

5 Informations minimales fournies durant l'activité de tourisme d'aventure 4
5.1 Objet des informations fournies durant l'activité 4
5.2 Informations minimales fournies durant l'activité 5

6 Informations minimales fournies après l'activité de tourisme d'aventure 5
6.1 Objet des informations fournies après l'activité 5
6.2 Informations minimales fournies après l'activité 5

7 Communication des informations 5

Annexe A (informative) **Exemple de formulaire — Informations préliminaires pour les participants** 6

Annexe B (informative) **Exemple de formulaire – Informations fournies aux participants durant l'activité** 9

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/edf7aa98-e7eb-4ace-8cc6-a80cf4abb9d3/iso-21103-2014

© 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 21103 a été élaborée par le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*, sous-comité SC , .

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/eeb7a98-e7eb-4ace-8cc6-a80cf4ebb9d3/iso-21103-2014

 © 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 une part acceptée de risque, de dépassement de soi ou d'aventure inhérents. La prise de risque comporte des récompenses, mais également des dangers. Les prestataires d'activités de tourisme d'aventure ont donc l'obligation de s'assurer qu'ils fonctionnent dans la plus grande sécurité possible.

Les Normes internationales portant sur le tourisme d'aventure 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 des trois normes est de fixer les exigences minimales relatives aux systèmes de management de la sécurité, aux compétences des animateurs et à la communication aux participants afin de garantir la sécurité dans pendant les activités d'aventure proposées par des organisations de tourisme d'aventure.

Les trois normes sont indépendantes les unes des autres 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.

— Rapport technique ISO 21102, Adventure Tourism — Leaders :

Les compétences exigées pour les animateurs afin qu'ils puissent proposer des activités d'aventure en toute sécurité.

Objet de la présente norme

La présente Norme internationale spécifie les exigences générales en matière d'informations liées aux aspects contractuels des services comprenant des activités de tourisme d'aventure et qui doivent être fournies aux participants potentiels et aux autres parties intéressées.

L'exactitude des informations fournies aux participants peut être considérée comme un facteur important contribuant à réduire les incidents au minimum. Elles fourniront au participant les connaissances pertinentes afin de faire un choix éclairé et adéquat lors de la sélection et de la réservation d'une activité de tourisme d'aventure, ainsi que pendant et après celle-ci.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/edb7aa98-e7eb-4ace-ecc6-a0cf4ebb9b3/iso-21103-2014

Dans le contexte du tourisme, les prestataires d'activités de tourisme d'aventure doivent prendre en considération les risques liés à la communication, tels que des différences de langue qui peuvent amener certaines personnes à donner une interprétation incorrecte aux informations dont elles disposent. Ils doivent également communiquer sur les risques inhérents aux activités d'aventure. Afin de garantir une communication efficace, les informations fournies aux participants doivent également spécifier les informations qu'ils doivent fournir au prestataire d'activité.

La fourniture d'informations aux participants en conformité avec la présente norme aidera les participants et les participants potentiels à faire des choix éclairés sur les activités auxquelles ils décident de participer, aidera à garantir que les participants comprennent les risques, et enfin à garantir qu'ils sont entièrement préparés. Ceci devrait réduire le risque de blessures et augmenter la probabilité d'une expérience qui se déroule en toute sécurité.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/edb7aa98-e7eb-4ace-8cc6-a80cf4ebb9d3/iso-21103-2014

 © ISO 2012 – Tous droits réservés

Tourisme d'aventure — Informations aux participants — Exigences minimales avant, durant et après l'activité de tourisme d'aventure

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale spécifie les exigences minimales relatives aux informations à fournir aux participants avant, durant et après les activités de tourisme d'aventure.

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.

La présente Norme internationale n'est pas destinée à des fins de certification.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/edb7a98-7eb-4ace-8cc6-a80cf4ebb9d3/iso-21103-2014

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
activité de tourisme d'aventure
activité d'aventure à des fins touristiques qui comporte un certain degré de formation ou d'encadrement et une part délibérée de risque qui est appréciée, maîtrisée et assumée

NOTE Une part de risque assumée signifie que le participant a une compréhension minimale du risque encouru.

3.2
niveau de difficulté
évaluation de la difficulté physique et psychologique attendue pendant la participation à une activité de tourisme d'aventure, basée sur des facteurs tels que la capacité technique requise, le terrain, l'altitude ou le climat

3.3
itinéraire
description complète et concise des composants de l'**activité de tourisme d'aventure** (3.1), depuis le point de départ jusqu'au point d'arrivée, énumérant tous les lieux et activités correspondants

3.4
participant
personne participant à l'activité d'aventure mais ne faisant pas partie de l'équipe d'encadrement

NOTE Le participant est souvent un client d'une **activité de tourisme d'aventure** (3.1).

© ISO 2012 – Tous droits réservés

3.5
prestataire d'activité de tourisme d'aventure
individu ou organisation ayant la responsabilité générale de tous les aspects entrant dans la proposition d'activités de tourisme d'aventure (3.1)

NOTE 1 Les **activités de tourisme d'aventure** (3.1) peuvent être proposées gratuitement ou moyennant un paiement.

NOTE 2 Dans le contexte de la présente définition, « responsabilité générale » ne signifie pas forcément responsabilité légale, qui pourrait faire l'objet de règlementations spécifiques.

3.6
prestataire de tierce partie
organisation ou individu extérieur qui fournit des services au prestataire du service de tourisme d'aventure

3.7
temps libre
période(s) de temps s'insérant dans la durée totale de l'**activité de tourisme d'aventure** (3.1), définies comme étant au-delà des obligations contractuelles du **prestataire d'activité de tourisme d'aventure** (3.5)

4 Informations minimales pour la pré-réservation

4.1 Objet des informations de pré-réservation

Des informations adéquates doivent être fournies aux participants potentiels avant le début de l'activité afin de leur permettre de faire des choix éclairés sur leur participation à l'activité.

Etant donné les risques inhérents aux activités de tourisme d'aventure, les informations fournies avant le début de l'activité doivent être claires en ce qui concerne le niveau de risque et les exigences connexes en matière de sécurité.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/edb7aa98-
7eb-4ace-8cc6-a80cf4eb0d/iso-21103-2014

4.2 Informations de pré-réservation

4.2.1 Prestataire

Les informations de pré-réservation sur le prestataire de l'activité de tourisme d'aventure doivent comprendre :

a) des détails sur le prestataire du service de tourisme d'aventure : nom, dénomination sociale, statut juridique, adresse, numéros de téléphone, adresse email et heures d'ouverture ;

b) si le prestataire du service de tourisme d'aventure applique des normes.

4.2.2 Activité de tourisme d'aventure

Les informations de pré-réservation sur l'activité de tourisme d'aventure doivent comprendre :

a) une description de l'activité de tourisme d'aventure et de ses composants ;

b) le nombre minimal et maximal de participants et le nombre d'animateurs et autres personnels ;

c) dans le cas où un groupe de mineurs participe, le nombre, le sexe et le rôle des animateurs et autres adultes accompagnateurs, par exemple les parents ;

d) l'aptitude à la participation lorsque des activités de tourisme d'aventure sont conçues et spécifiées pour des types spécifiques de personnes, par exemple par catégorie d'âge, de sexe ou de groupes de capacité ;

 © ISO 2012 – Tous droits réservés

e) les services composant le forfait à réserver, tels que :

1) les types de transport empruntés et le degré de confort fourni au participant et l'identité des éventuels prestataires de tierce partie ;

2) le type et la norme de logement et des équipements, par exemple salles de bains, équipements de loisir et les conditions qui s'y appliquent ;

3) la nourriture et les boissons fournies, y compris les dispositions pour les régimes spéciaux ;

4) les équipements fournis ;

5) le portage d'équipements, si nécessaire dans le cas de terrain accidenté ;

f) l'itinéraire de l'activité de tourisme d'aventure :

1) lieu(x) ;

2) heures de départ et d'arrivée estimées aux différents lieux ;

3) durée estimée de l' (des) activité(s) ;

4) périodes de temps libre ;

g) la disponibilité et les moyens d'accès à des services d'urgence ;

h) la disponibilité d'installations pour les personnes ayant des besoins particuliers, les enfants ou les personnes âgées ;

i) les informations sur l'existence de règles de visite locales :

1) respect des coutumes et lois locales ;

2) interdictions relatives à la quantité de visiteurs, par exemple dans une zone naturelle protégée afin de réduire l'impact de l'empreinte écologique humaine ;

3) interdictions relatives à l'allumage de feux ou l'utilisation de produits savonneux pouvant perturber l'équilibre de l'environnement naturel ;

j) le niveau de difficulté et les paramètres respectifs (avec explication des critères) concernant l'activité de tourisme d'aventure. Il est essentiel qu'une évaluation du niveau de difficulté soit donnée pour une activité. Il convient que l'évaluation du niveau de difficulté prenne en compte de nombreux facteurs, tels que :

1) le niveau spécifique de forme physique ou d'aptitude psychologique requise du participant ;

2) la durée de l'activité, à la fois pour le voyage dans son ensemble et par jour ;

3) les connaissances et les capacités requises ;

4) toute exigence relative à une qualification reconnue spécifique ;

5) les conditions climatiques attendues ;

6) les difficultés liées au terrain à parcourir ;

NOTE Voir l'annexe pour des informations complémentaires.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
Full standard:
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/edb7aa98-8cc6-a80cf4ab9d3/iso21103-2014