

---

---

## Tourisme d'aventure — Informations aux participants

*Adventure tourism — Information for participants*

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

SIST ISO 21103:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f7b7b9b-e8da-4d07-900b-c81f9f69ab46/sist-iso-21103-2017>



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

SIST ISO 21103:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f7b7b9b-e8da-4d07-900b-c81f9f69ab46/sist-iso-21103-2017>



### DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2014

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  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publié en Suisse

# Sommaire

Page

<b>Avant-propos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>v</b>
<b>1 Domaine d'application</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Termes et définitions</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Communication des informations</b> .....	<b>2</b>
<b>4 Informations fournies avant l'activité de tourisme d'aventure</b> .....	<b>2</b>
4.1 Objet des informations fournies avant l'activité de tourisme d'aventure.....	2
4.2 Informations de pré-réservation.....	3
<b>5 Informations fournies durant l'activité de tourisme d'aventure</b> .....	<b>5</b>
5.1 Objet des informations fournies durant l'activité.....	5
5.2 Informations fournies durant l'activité.....	5
<b>6 Informations fournies après l'activité de tourisme d'aventure</b> .....	<b>5</b>
6.1 Objet des informations fournies après l'activité.....	5
6.2 Informations fournies après l'activité.....	5
<b>Bibliographie</b> .....	<b>6</b>

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

[SIST ISO 21103:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f7b7b9b-e8da-4d07-900b-c81f9f69ab46/sist-iso-21103-2017)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f7b7b9b-e8da-4d07-900b-c81f9f69ab46/sist-iso-21103-2017>

## 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 procédures utilisées pour élaborer le présent document et celles destinées à sa mise à jour sont décrites dans les Directives ISO/CEI, 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/CEI, Partie 2 (voir [www.iso.org/directives](http://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 sur la liste ISO des déclarations de brevets reçues (voir [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Les éventuelles appellations commerciales utilisées dans le présent document sont données pour information à l'intention des utilisateurs et ne constituent pas une approbation ou une recommandation.

Pour plus d'explications sur la signification des termes et expressions spécifiques employés par l'ISO pour l'évaluation de la conformité, et pour plus d'informations au sujet de l'adhésion de l'ISO aux principes de l'OMC relatifs aux obstacles techniques au commerce (OTC), voir l'URL suivante: Avant-propos — Informations supplémentaires.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est le Comité Technique 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.

L'ISO 21101, l'ISO/TR 21102 et la présente Norme internationale 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 l'ISO 21101, l'ISO/TR 21102 et de la présente Norme internationale aidera les consommateurs à faire des choix éclairés d'activités et de prestataires.

### 0.2 Normes relatives au tourisme d'aventure

Ces 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.

- L'ISO 21101 spécifie la méthode utilisée par l'organisation 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;
- la présente Norme internationale spécifie les informations minimales à communiquer 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

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.

La fourniture d'informations précises aux participants, en conformité avec la présente Norme internationale, aidera les participants et les participants potentiels à faire des choix éclairés sur les activités au moment de la réservation, ainsi que durant et après l'activité. Ces informations permettent de s'assurer que les participants comprennent les risques encourus et elles peuvent être élaborées afin de réduire les risques de blessures aux personnes et/ou de dommages au matériel. Cela augmente les chances de vivre une expérience en toute sécurité.

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 les différences linguistiques, susceptibles d'amener certaines personnes à mal interpréter les informations dont elles disposent. Ils doivent également informer des risques inhérents aux activités d'aventure. Afin de garantir une communication efficace, les informations fournies aux participants doivent spécifier les renseignements qu'ils doivent fournir au prestataire d'activité.

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

SIST ISO 21103:2017

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f7b7b9b-e8da-4d07-900b-c81f9f69ab46/sist-iso-21103-2017>

# Tourisme d'aventure — Informations aux participants

## 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.

## 2 Termes et définitions

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

### 2.1

#### **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* (2.8)

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

### 2.2

#### **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

### 2.3

#### **itinéraire**

description des composants de l'*activité de tourisme d'aventure* (2.1), énumérant les horaires, les lieux et les activités

### 2.4

#### **participant**

personne participant à une *activité de tourisme d'aventure* (2.1) 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.

### 2.5

#### **prestataire d'activités de tourisme d'aventure**

individu ou organisation ayant la responsabilité générale de tous les aspects entrant dans la prestation d'*activités de tourisme d'aventure* (2.1)

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

### 2.6

#### **prestataire de tierce partie**

organisation ou individu extérieur(e) qui fournit des services au prestataire d'activités de tourisme d'aventure

## 2.7

### temps libre

période(s) de temps s'inscrivant dans la durée totale de l'*activité de tourisme d'aventure* (2.1), définie(s) comme allant au-delà des obligations contractuelles du *prestataire d'activités de tourisme d'aventure* (2.5)

## 2.8

### 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 » (tels que définis en 3.5.1.3 du Guide ISO 73:2009) et des « conséquences » (telles que définies en 3.6.1.3 du Guide ISO 73:2009) potentiels ou à 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 » (telle que définie en 3.6.1.1 du Guide ISO 73:2009).

## 3 Communication des informations

Les informations communiquées aux participants doivent être précises et accessibles.

Lorsqu'ils communiquent avec les participants, les prestataires d'activités de tourisme d'aventure doivent tenir compte de leurs capacités:

- a) langue parlée; [SIST ISO 21103:2017](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f7b7b9b-e8da-4d07-900b-c81f9f69ab46/sist-iso-21103-2017)
- b) niveau d'instruction; <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/6f7b7b9b-e8da-4d07-900b-c81f9f69ab46/sist-iso-21103-2017>
- c) trouble de l'élocution, de l'audition ou de la vision.

En outre, il convient que les prestataires d'activités de tourisme d'aventure tiennent compte du lieu et du format (par exemple, papier ou électronique) de présentation des informations.

Les prestataires d'activités de tourisme d'aventure doivent identifier les risques liés à la communication durant l'activité (tels que les obstacles linguistiques ou le bruit) et prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les participants comprennent les instructions de l'animateur de tourisme d'aventure.

NOTE Ces mesures peuvent être, par exemple, l'utilisation de signes, de signaux de la main ou de sifflements.

## 4 Informations fournies avant l'activité de tourisme d'aventure

### 4.1 Objet des informations fournies avant l'activité de tourisme d'aventure

Ce paragraphe spécifie les informations devant être fournies avant la réservation de l'activité de tourisme d'aventure par le participant.

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

En raison des risques inhérents aux activités de tourisme d'aventure, les informations fournies avant la réservation de l'activité doivent indiquer les sources de risques importants et les exigences connexes en matière de sécurité.

## 4.2 Informations de pré-réservation

### 4.2.1 Prestataire

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

- a) le nom, la dénomination sociale, le statut juridique, les coordonnées détaillées (adresse, numéros de téléphone, adresse électronique) et les heures d'ouverture;
- b) une mention précisant si le prestataire d'activités de tourisme d'aventure applique des normes, s'il est certifié et si le certificat est accrédité;
- c) toute licence ou qualification pertinente.

### 4.2.2 Activité de tourisme d'aventure

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

- a) une description de l'activité de tourisme d'aventure et de ses composants et son prix;
- b) le nombre minimal et maximal de participants et le nombre d'animateurs et autres personnels;
- c) les services composant l'activité de tourisme d'aventure 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) portage d'équipements, si nécessaire dans le cas de terrain accidenté;
- d) le niveau de difficulté (avec explication des critères) de l'activité de tourisme d'aventure. 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;
  - 7) le cas échéant, le niveau de difficulté et une explication des critères;
- e) 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 d'une (des) activité(s);