
**Tourisme et services connexes —
Services touristiques publics délivrés
par les autorités des espaces naturels
protégés — Exigences**

*Tourism and related services — Tourist services for public use
provided by Natural Protected Areas Authorities — Requirements*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO 18065:2015](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/19a25983-8568-493f-9268-641fd39bc956/iso-18065-2015)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/19a25983-8568-493f-9268-641fd39bc956/iso-18065-2015>



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 18065:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/19a25983-8568-493f9268-641fd39bc956/iso-18065-2015>



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2015

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
Web www.iso.org

Publié en Suisse

Sommaire

Page

Avant-propos	iv
Introduction	v
1 Domaine d'application	1
2 Références normatives	1
3 Termes et définitions	1
4 Approches de l'usage public	3
4.1 Généralités.....	3
4.2 Plan d'usage public.....	3
4.3 Impacts du plan d'usage public.....	4
4.4 Personnel.....	5
5 Prestation de services	5
5.1 Accès et accueil.....	5
5.2 Informations.....	6
5.2.1 Généralités.....	6
5.2.2 Publication.....	6
5.2.3 Signalisation.....	7
5.3 Éducation et interprétation environnementales.....	7
5.4 Réservations.....	8
5.5 Traitement des réclamations.....	8
6 Installations	8
6.1 Généralités.....	8
6.2 Centre d'accueil des visiteurs.....	9
6.3 Sentier.....	9
6.4 Point d'observation.....	10
6.5 Espace récréatif.....	10
6.6 Aire de camping.....	10
6.7 Refuge.....	11
6.8 Centre d'atelier nature.....	11
7 Externalisation	11
8 Sécurité	11
9 Gestion des déchets, nettoyage et maintenance	12
Annexe A (informative) Accessibilité	13
Annexe B (informative) Droits des consommateurs	14
Bibliographie	15

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/brevets).

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](http://www.iso.org/standards/18065_2015).

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

Introduction

Les Espaces Naturels Protégés (ENP) sont créés afin d'assurer la préservation et la protection des caractéristiques endémiques, du patrimoine culturel et du milieu ambiant d'une zone spécifique, pour le bénéfice des générations présentes et futures.

L'initiative de la création d'espaces protégés ne vient plus seulement, ni même principalement, du gouvernement.

Les autorités des ENP (AENP) ont la responsabilité d'assurer la planification et le développement durables et efficaces des services touristiques conformément aux exigences légales. L'évaluation des risques permet de promouvoir la sécurité du visiteur, tandis que l'évaluation de la qualité des services limite les impacts sur le milieu sauvage, la flore, la faune et les communautés de l'ENP.

Lorsqu'elles sont gérées de manière appropriée, les activités touristiques dans les ENP permettent aux visiteurs de profiter de l'environnement naturel et d'en apprendre plus en même temps sur l'importance de protéger la nature.

Les espaces protégés sont créés principalement pour préserver un certain type de processus ou d'état biophysique tel que la population d'une espèce sauvage, un habitat, un paysage naturel (y compris de nature abiotique), ou un patrimoine culturel tel qu'une tradition culturelle au sein d'une communauté.

L'usage public, le tourisme et les activités récréatives peuvent faire partie des objectifs d'un ENP. Les touristes les visitent pour leur propre plaisir et, ce faisant, gagnent une compréhension et une appréciation des valeurs sur lesquelles l'espace a été établi.

Le tourisme dans les ENP s'est développé et constitue désormais un élément significatif dans la culture de la société moderne. Les espaces protégés sont des cadres très attractifs face à la demande croissante d'activités de plein air responsables dans des environnements naturels.

Au moyen de processus de management de l'usage public, les AENP ont la responsabilité de veiller à ce que les visiteurs, pendant qu'ils ont l'opportunité de participer aux activités qu'ils souhaitent, soient sensibilisés et se conforment aux valeurs de l'ENP. C'est l'objectif de cette Norme internationale.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 18065:2015

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/19a25983-8568-493f-9268-641fd39bc956/iso-18065-2015>

Tourisme et services connexes — Services touristiques publics délivrés par les autorités des espaces naturels protégés — Exigences

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale établit les exigences relatives aux services touristiques fournis directement par les AENP afin de satisfaire les visiteurs tout en donnant la priorité aux objectifs de protection de l'ENP, à l'exclusion des espaces marins protégés.

NOTE Ces ENP peuvent faire l'objet d'une gestion publique ou privée, par la communauté ou par des ONG, ou par une combinaison de ces possibilités.

2 Références normatives

Les documents ci-après, dans leur intégralité ou non, sont des références normatives indispensables à l'application du présent document. Pour les références datées, seule l'édition citée s'applique. Pour les références non datées, la dernière édition du document de référence s'applique (y compris les éventuels amendements).

ISO 7001, *Symboles graphiques* — *Symboles destinés à l'information du public.*

3 Termes et définitions

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

3.1

capacité d'occupation

mesure portant sur la question de savoir combien de visiteurs peuvent être admis dans une zone à un moment donné, en tenant compte, au moins, du risque de dégradation du site, de sa capacité physique et de l'expérience des visiteurs

Note 1 à l'article: Ces limites souhaitables mesurent les types et les niveaux d'utilisation durable.

3.2

aire de camping contrôlée

espace géographique défini avec prestation de services où des personnes peuvent monter une tente pour des périodes définies par les AENP et dans lequel des services de nettoyage sont fournis

3.3

point d'information

installation fournissant des informations et des avertissements aux visiteurs afin de faciliter leurs déplacements dans la zone

Note 1 à l'article: Les points d'information peuvent être tenus par du personnel (avec des employés qui fournissent les informations) ou non (présence uniquement de panneaux d'information, brochures, etc.).

3.4 activités d'interprétation

outil de management des visiteurs qui développe la conscience et la compréhension de l'environnement culturel et naturel de l'ENP et renforce les expériences récréatives et la satisfaction des visiteurs

Note 1 à l'article: Les activités d'interprétation incitent les visiteurs à découvrir et à mieux appréhender les valeurs pour lesquelles l'ENP a été créé. Exemples d'activités d'interprétation: panneaux touristiques le long des sentiers, guides de terrain, visites guidées, écrans interactifs.

3.5 sentier balisé

chemin ou piste signalisé situé dans l'ENP et destiné à orienter les activités de randonnée et de trekking (à pied, à vélo, à cheval ou par d'autres moyens autorisés par les AENP)

3.6 espace naturel protégé ENP

espace géographique clairement défini, reconnu, consacré et géré, par tout moyen efficace, juridique ou autre, afin d'assurer à long terme la conservation de la nature ainsi que les services écosystémiques et les valeurs culturelles qui lui sont associés

3.7 autorité de l'espace naturel protégé AENP

organisme ayant la responsabilité de la planification et de la gestion de l'ENP

Note 1 à l'article: Elle peut fournir des services aux visiteurs et assurer la gestion d'installations à usage public.

3.8 atelier nature

séminaire ou cours éducatif destiné à mieux faire connaître la nature aux participants, notamment la faune et la flore et/ou des environnements naturels spécifiques

Note 1 à l'article: Des infrastructures spécifiques dédiées aux objectifs éducatifs, à l'interprétation du patrimoine ou au contact avec la nature peuvent être fournies.

Note 2 à l'article: Les ateliers peuvent avoir lieu en intérieur ou en plein air.

3.9 usage public

programmes, services, activités et installations fournis au sein de l'espace protégé par l'AENP afin de permettre aux visiteurs de se rapprocher de ses valeurs naturelles et culturelles d'une manière sécurisée et ordonnée garantissant la protection, la compréhension et l'appréciation desdites valeurs par le biais de l'information, de l'éducation et de l'interprétation du patrimoine

3.10 services publics

attention portée spécifiquement à des individus ou des groupes d'individus afin de faciliter les activités à usage public

Note 1 à l'article: Le recours à des installations spécifiques et/ou du personnel spécialisé est généralement nécessaire, même si dans certains cas leur fonctionnement est possible sans ces exigences.

3.11 espace récréatif

espace adapté offrant un cadre pratique et sécurisé dédié à la détente et aux loisirs

Note 1 à l'article: Des services de base sont généralement fournis dans les espaces récréatifs, tels qu'un service de nettoyage, des tables et des chaises et, dans certains cas, également la possibilité pour les visiteurs de faire des achats.

Note 2 à l'article: Cet espace limité peut accueillir un large éventail d'activités éducatives et d'activités récréatives de plein air, ainsi que les installations qui y sont associées, d'une manière qui respecte le paysage naturel.

3.12 refuge

structure couverte créée pour servir d'abri, de lieu de repos, ou pour y passer une ou plusieurs nuits, généralement utilisée dans le cas d'itinéraires compliqués

Note 1 à l'article: Les refuges peuvent être fabriqués ou faire partie du paysage naturel.

Note 2 à l'article: Les refuges peuvent être tenus par du personnel ou non.

3.13 visiteur

personne utilisant l'ENP pour pratiquer des activités récréatives de plein air ou pour jouir de ses valeurs naturelles et culturelles

Note 1 à l'article: Cela inclut les visiteurs nationaux et internationaux.

3.14 exposition du milieu sauvage

espace désigné et contrôlé où les visiteurs ont l'opportunité d'observer le milieu sauvage

Note 1 à l'article: Des barrières physiques peuvent être utilisées pour séparer les visiteurs des espèces observées. Des équipements d'observation de la faune peuvent être fournis dans le cadre du développement des activités d'éducation ou d'interprétation.

3.15 zonage

processus d'aménagement du territoire conçu pour gérer les utilisations et activités autorisées dans un ENP

iTech STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

4 Approches de l'usage public

ISO 18065:2015

4.1 Généralités <https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/19a25983-8568-493f9268-641fd39bc956/iso-18065-2015>

Les AENP doivent développer une politique et établir les critères permettant d'évaluer la pertinence des activités touristiques, ainsi que l'accès et le transport terrestre, maritime ou aérien, en tenant compte des ressources, des valeurs et des objectifs de protection de l'ENP.

NOTE Ces critères peuvent prendre en compte les activités non consommatrices à faible impact environnemental; promouvoir l'éducation, et inclure de petits groupes d'activités.

Les AENP doivent fournir des lignes directrices concernant les activités touristiques et récréatives et les communiquer au public.

Les AENP doivent définir un niveau minimal d'exigences concernant la performance environnementale des services et installations publiques.

Il convient que les principes d'accessibilité soient pris en compte lors de l'établissement des conditions pour la prestation de services et les installations (voir [Annexe A](#)).

4.2 Plan d'usage public

Les AENP doivent établir et documenter un plan d'usage public. Il convient d'envisager une consultation avec les parties prenantes. Ce plan doit traiter de la protection, de la compréhension et de l'appréciation des valeurs naturelles et culturelles par le biais de l'information, de l'éducation et de l'interprétation du patrimoine, et doit réduire le plus possible les impacts potentiels générés par le tourisme.

NOTE 1 Un plan d'usage public peut être désigné par un autre nom. Il peut consister en un seul document ou en une série de documents.

Le plan d'usage public doit comprendre les éléments suivants:

- a) un schéma de zonage de l'usage public;

- b) la surveillance des impacts environnementaux;
- c) la capacité d'occupation;
- d) le nombre maximal de visiteurs pour les installations;
- e) les critères permettant d'évaluer la pertinence des activités touristiques;
- f) les activités autorisées et interdites;
- g) les comportements attendus, suggérés et interdits des visiteurs;
- h) le management et les installations (avec personnel ou non) des activités récréatives;
- i) l'utilisation, l'information et l'interprétation de l'expérience des visiteurs et du profil de visiteurs (par exemple, sondages, questionnaires, etc.);
- j) les questions d'accessibilité;
- k) la sécurité;
- l) les déchets, le nettoyage et la maintenance;
- m) l'externalisation;
- n) l'information et la communication.

NOTE 2 Les AENP peuvent utiliser ces différentes approches pour surveiller les impacts: limites de changement acceptables, management de l'impact des visiteurs, expérience des visiteurs et protection des ressources, processus de management des activités des visiteurs, spectre des opportunités récréatives, modèle d'optimisation des activités touristiques, etc.

Les AENP doivent veiller à ce que le plan d'usage public soit établi, mis en œuvre et demeure valable et à jour, et doivent conserver des enregistrements pour les revues du plan d'usage public.

Les AENP doivent conserver un enregistrement des services publics offerts, en identifiant le régime d'exploitation, la société gestionnaire ou le concessionnaire, la période de concession et la gratuité ou le coût du service pour le visiteur.

Les AENP doivent surveiller le nombre et le type de visiteurs et leur perception de l'utilisation, de l'information et de l'interprétation. Ces données doivent être enregistrées dans les centres d'accueil des visiteurs et aux points d'information pourvus de personnel.

NOTE 3 Il est possible d'obtenir des retours d'information par l'intermédiaire de commentaires, de suggestions, de réclamations et d'enquêtes de satisfaction des visiteurs.

4.3 Impacts du plan d'usage public

Les AENP doivent surveiller au moins les aspects suivants:

- a) la consommation énergétique (et remplacer progressivement les sources d'énergie les plus polluantes);
Il est recommandé de remplacer progressivement les sources d'énergie les plus polluantes. Les techniques de production d'énergie renouvelable (énergie solaire, éolienne, etc.) et les appareils qui utilisent moins d'énergie sont fortement recommandés. Si possible, il convient d'éviter les systèmes/équipements de climatisation.
- b) la consommation en eau;
- c) les déchets produits;
- d) l'utilisation de produits nocifs;
- e) le nettoyage et la maintenance;

- f) les eaux résiduaires des installations à usage public;
- g) si le nombre maximal de visiteurs admis est atteint et maîtrisé, afin d'éviter de dépasser la limite.

Les AENP doivent identifier les impacts potentiels des visiteurs sur l'environnement et développer des solutions d'atténuation pour les impacts négatifs.

NOTE 1 Les impacts négatifs potentiels peuvent inclure la pollution de l'eau, du sol, de l'air, la pollution sonore et la pollution physique.

Les AENP doivent passer en revue le plan d'usage public en tenant compte des résultats des processus de surveillance.

NOTE 2 L'utilisation d'indicateurs peut être une méthode de surveillance.

Les AENP doivent rédiger un rapport annuel sur l'usage public incluant les données les plus pertinentes concernant la surveillance et l'évaluation de l'usage public et les futures mesures d'amélioration.

4.4 Personnel

Les AENP doivent planifier, développer et enregistrer les activités de formation du personnel, des bénévoles et des concessionnaires en fonction de leurs postes.

Il convient que le personnel reçoive une formation concernant les relations avec les visiteurs et les communautés, la résolution des conflits, le management du risque, les méthodes de secourisme en milieu sauvage, les processus de gestion des déchets, la recherche et la surveillance écologiques, et les patrouilles et l'application de la loi. Il convient que la formation soit cohérente avec les rôles et les niveaux de responsabilité de chacun.

Il convient que le personnel des ENP en contact direct avec les visiteurs soit disponible pour assurer l'information, le respect des règles et la surveillance des sentiers et des groupes qui traversent les zones les plus sensibles. Il convient que le personnel soit capable de donner ces informations en langue étrangère.

5 Prestation de services

5.1 Accès et accueil

Les AENP doivent définir et communiquer les conditions d'admission. Ces informations doivent, au moins, inclure les éléments suivants:

- a) les horaires et la période de l'année où l'espace est ouvert au public;
- b) les restrictions concernant les moyens de transport, l'accès et les activités;
- c) le prix d'entrée, le cas échéant;
- d) les recommandations générales à l'attention des visiteurs, groupes compris;
- e) les coordonnées des contacts en cas d'urgence.

Les AENP doivent garantir que le visiteur est accueilli et informé sur les services publics, la sécurité et les pratiques à faible impact environnemental.

Les AENP doivent communiquer le règlement, organiser des visites et collecter les droits d'entrée si nécessaire. L'utilisation, le comportement et les restrictions à l'attention des visiteurs doivent également être communiqués et expliqués.

Les AENP doivent informer les visiteurs des activités faisant l'objet de restrictions et qui ne peuvent être autorisées qu'avec l'aide d'un guide.