NORME INTERNATIONALE

**ISO 13009**

Première édition
2015-01-15

# Tourisme et services connexes — Exigences et recommandations pour les opérations de plage

*Tourism and related services — Requirements and recommendations for beach operation*

Numéro de référence
ISO 13009:2015(F)

© ISO 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 Exigences et recommandations générales relatives au management des plages** ..... **4**
**4.1 Généralités** ..... **4**
**4.2 Bénéfices de la conformité à la norme** ..... **4**
**4.3 Lien entre l'exploitation de la plage et le management du risque** ..... **6**
**4.4 Propriété des plages** ..... **6**
**4.5 Planification** ..... **7**
**4.6 Communication avec les parties prenantes** ..... **9**
**4.7 Promotion de la plage** ..... **10**
**4.8 Mesure des performances** ..... **10**
**4.9 Recueil de la satisfaction et des retours d'informations des clients** ..... **10**

**5 Infrastructure** ..... **11**
**5.1 Généralités** ..... **11**
**5.2 Infrastructure permanente** ..... **11**
**5.3 Infrastructure temporaire** ..... **13**
**5.4 Accès à la plage** ..... **14**

**6 Prestation de services** ..... **15**
**6.1 Services d'information** ..... **15**
**6.2 Services de sécurité de la plage** ..... **18**
**6.3 Nettoyage de la plage et enlèvement des déchets** ..... **24**
**6.4 Services commerciaux** ..... **27**

**Annexe A (informative) Concept de capacité d'occupation** ..... **29**

**Annexe B (informative) Qualité des eaux de baignade** ..... **30**

**Annexe C (normative) Liste de contrôle des exigences minimales relatives aux services et aux infrastructures** ..... **31**

**Annexe D (informative) Exemples de matériaux d'ombrage sur les plages** ..... **34**

**Annexe E (informative) Personnes disparues et trouvées** ..... **36**

**Bibliographie** ..... **38**

© ISO 2015 – 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 (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.

Le comité chargé de l'élaboration du présent document est l'ISO/TC 228, *Services touristiques*.


© ISO 2015 – Tous droits réservés

# Introduction

Actuellement, il n'existe pas de normes spécifiques pour les plages et il existe très peu de lignes directrices pour le management des plages permettant d'aider les exploitants à déterminer et planifier le management des plages. Par conséquent, de nombreuses plages n'ont pas été développées ni gérées de façon durable, entraînant une certaine dégradation de la beauté naturelle du site et, par là-même, une mauvaise expérience des utilisateurs de la plage. La présente Norme internationale vise à fournir des recommandations afin de faciliter l'établissement de points de référence internationaux pour le management et la sécurité des plages.

Le but de la présente Norme internationale est d'aider les exploitants de plages à prendre des décisions plus éclairées concernant le management des plages dont ils ont la charge, grâce à une approche cohérente basée sur de bonnes pratiques. En plus de l'aménagement général des plages, la présente Norme internationale inclut d'autres aspects importants tels que la fourniture d'éducation et d'information concernant la sécurité des plages, la signalisation, l'accès et le zonage, la surveillance et les secours, la qualité de l'eau et les installations de plage.

Chaque plage est unique et possède ses propres caractéristiques. Une plage particulière peut être définie comme une plage de faible activité la majorité de l'année, mais classée comme une plage de forte activité pendant deux semaines de l'année (par exemple, en haute saison ou à l'occasion d'une fête foraine), nécessitant par conséquent l'adoption d'une approche différente de son management et l'ajout de caractéristiques temporaires. La présente Norme internationale couvre à la fois les plages de forte activité et les plages de faible activité, sans séparation claire du type de plage.

L'exploitant de plage peut appliquer les caractéristiques spécifiques de la présente Norme internationale à une plage particulière, comme stipulé dans les résultats d'un exercice d'évaluation des risques de la plage. L'exercice d'évaluation des risques de la plage est un moyen simple de passer en revue les questions de management et de sécurité pour chaque plage.

Afin de déterminer comment mettre en œuvre la présente Norme internationale, il est prévu d'utiliser un processus solide de management du risque qui mette en évidence les risques et les dangers présents sur chaque plage et identifie les mesures de contrôle appropriées requises pour réduire la probabilité de fréquence ou d'impact (voir Article 6). L'évaluation des risques identifie également le type de plage (à savoir plage de forte activité ou plage de faible activité).

© ISO 2015 – Tous droits réservés

# Services touristiques — Exigences et recommandations pour l'exploitation des plages

## 1 Domaine d'application

La présente Norme internationale établit les exigences et recommandations générales pour les exploitants de plages qui offrent des services aux touristes et aux visiteurs. Elle fournit des recommandations à la fois pour les exploitants de plages et les utilisateurs concernant la mise en œuvre d'un management et d'une planification durables, la propriété des plages, les infrastructures durables et les besoins en matière de prestation de services, y compris la sécurité des plages, l'information et la communication, le nettoyage et l'enlèvement des déchets.

La présente Norme internationale est applicable aux plages pendant la saison de baignade.

## 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.*

ISO 20712-1, *Signaux de sécurité relatifs à l'eau et drapeaux de sécurité pour les plages — Partie 1 : Spécifications des signaux de sécurité relatifs à l'eau utilisés sur les lieux de travail et dans les lieux publics.*

ISO 20712-2, *Signaux de sécurité relatifs à l'eau et drapeaux de sécurité pour les plages — Partie 2 : Spécifications des drapeaux de sécurité pour les plages — Couleur, forme, signification et performance.*

ISO 20712-3, *Signaux de sécurité relatifs à l'eau et drapeaux de sécurité pour les plages — Partie 3 : Lignes directrices pour l'utilisation.*

## 3 Termes et définitions

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

**3.1**
**plage accessible**
*plage* (3.3) qui remplit un certain nombre d'exigences qui la rendent sûre à utiliser par les personnes ayant des besoins particuliers

**3.2**
**saison de baignade**
période de l'année au cours de laquelle les *services* (3.13) de la plage sont mis à disposition et au cours de laquelle une présence significative de baigneurs est prévue, en tenant compte des facteurs locaux et de l'évaluation des risques

Note 1 à l'article : Voir 6.2 pour des informations sur l'évaluation des risques.

© ISO 2015 – Tous droits réservés