NORME INTERNATIONALE

ISO 13810

Première édition
2015-05-15

Services touristiques — Tourisme industriel — Prestation de services

Tourism services — Industrial tourism — Service provision

Numéro de référence
ISO 13810:2015(F)

© ISO 2015



DOCUMENT PROTÉGÉ PAR COPYRIGHT

© ISO 2015, Publié en Suisse

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
Ch. de Blandonnet 8 • CP 401
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland
Tel. +41 22 749 01 11
Fax +41 22 749 09 47
copyright@iso.org
www.iso.org

Sommaire

Page

Avant-propos ..... **iv**

Introduction ..... **v**

1 Domaine d'application **1**

2 Termes et définitions **1**

3 Exigences générales **2**
3.1 Généralités 2
3.2 Respect des principes de sûreté des équipements, d'hygiène et de sécurité, de durabilité et d'accessibilité 2
3.2.1 Sûreté des équipements, hygiène et sécurité des personnes 2
3.2.2 Développement durable 3
3.2.3 Accessibilité 3

4 Qualité de service **4**
4.1 Conception de la prestation 4
4.1.1 Exigences concernant les caractéristiques publiques ou commerciales 4
4.1.2 Recommandations concernant l'organisation interne 4
4.2 Promotion et communication 5
4.2.1 Généralités 5
4.2.2 Outils promotionnels 5
4.3 Réservation et prise de contact 5
4.3.1 Procédure de réservation 5
4.3.2 Prise de contact 6
4.4 Prestation de service 6
4.4.1 Accueil 6
4.4.2 Conditions propres à la visite 6
4.4.3 Contenu de la visite 7
4.4.4 Visites guidées 7
4.4.5 Visites libres 8
4.4.6 Conclusion de la visite 8
4.5 Offre complémentaire 9
4.5.1 Visites scolaires 9
4.5.2 Activités pédagogiques 9

5 Installations et équipements **10**
5.1 Signalisation et accès au site 10
5.2 Parking 10
5.3 Sanitaires 10
5.4 Environnement privatif du site 10
5.5 Entrée du site 11
5.6 Zones visitées 12
5.7 Boutique 12

Annexe A (informative) **Recommandations relatives à la prise en compte du développement durable** **13**

Annexe B (normative) **Conception de la prestation: Exigences concernant les caractéristiques publiques ou commerciales** **15**

Annexe C (informative) **Conception de la prestation: Recommandations en matière d'organisation interne** **18**

© 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 le comité technique ISO/TC 228, Tourisme et services connexes.

© ISO 2015 – Tous droits réservés

Introduction

La visite d'entreprises en activité et de sites du patrimoine industriel reflète deux réalités différentes et complémentaires du tourisme industriel. Le tourisme industriel correspond bien aux attentes actuelles des touristes à la recherche d'expériences authentiques, de découvertes originales et de développement personnel au travers de nouveaux savoirs. Le consommateur a une démarche proactive et souhaite participer à l'élaboration de son expérience touristique.

Comprendre le fonctionnement d'une machine, déguster une spécialité ou découvrir les étapes de fabrication d'un objet... telles sont les attentes des visiteurs. C'est un public qui veut s'informer, afin de mieux devenir acteur dans ses choix de consommation. Le tourisme industriel a la capacité de générer des expériences uniques qui allient le savoir, les sensations et les émotions.

Dans un contexte de développement significatif des activités de tourisme industriel, les professionnels doivent mettre en place une démarche qualité pour leurs prestations afin de leur donner une plus grande visibilité et d'améliorer la confiance du visiteur. De plus en plus, l'organisation des visites ne sera plus assurée par l'entreprise elle-même mais par un intermédiaire. La présente norme internationale a donc pour objectif de dresser une liste d'engagements en matière de qualité de service commune à l'ensemble des sites de tourisme industriel, quels que soient le type de prestataire de services ou les caractéristiques techniques du site concerné. Pour un prestataire de services, la décision de recevoir des visiteurs peut être motivée par diverses raisons.

Pour une entreprise en activité, les avantages potentiels concernent:

— la promotion, en offrant une nouvelle « vitrine » qui permet de se forger ou de valoriser une image de marque et contribue à fidéliser la clientèle qui associera une expérience satisfaisante à l'entreprise;

— la diversification de l'entreprise en créant de nouvelles activités;

— la génération de valeur ajoutée, conférant de l'importance à une activité ou un produit;

— le marketing, parce que cela constitue un nouveau canal de distribution pour vendre de plus grandes quantités à un public différent;

— l'étude de marché grâce au contact direct avec le client et à l'observation de ses premières réactions à l'égard du produit;

— la transparence des processus de fabrication, le partage de connaissances;

— la motivation du personnel qui s'approprie davantage les valeurs de l'entreprise en se voyant intégré dans un projet commun;

— la fierté du personnel du fait de la reconnaissance de son travail.

Pour le patrimoine industriel, les avantages peuvent sembler moins concrets et doivent être pris dans leur globalité:

— promouvoir l'identité et la culture d'une destination par la création d'une alternative touristique;

— favoriser la revitalisation économique de zones touchées par les fermetures d'usines et les pertes d'emploi: la restauration du patrimoine peut constituer le début d'une nouvelle dynamique de développement touristique différant totalement de l'activité traditionnelle, et dont le tourisme deviendra le principal moteur;

— la réutilisation d'un patrimoine, parfois menacé, en le sauvegardant et lui affectant une exploitation touristique qui visera également des retours sur investissement;

— la restauration et la valorisation de l'architecture industrielle tant pour sa valeur esthétique que pour son témoignage d'une époque;

© ISO 2015 – Tous droits réservés

— le développement de liens entre les habitants, leur patrimoine, leur histoire et leur paysage en les faisant participer à un projet commun visant à bâtir un avenir fondé sur le passé et générant le sentiment d'appartenance à un territoire.

La présente norme internationale couvre un ensemble d'objectifs dont la portée dépasse le champ touristique à proprement parler. La présente norme internationale a vocation à promouvoir la mise en place d'activités de tourisme industriel. Elle offre en outre au prestataire de services un guide pratique qui met en lumière les points cruciaux à prendre en considération dans un projet de cette nature.

 © ISO 2015 – Tous droits réservés

Services touristiques — Tourisme industriel — Prestation de services

1 Domaine d'application

La présente Norme internationale établit les exigences générales relatives aux offres de tourisme industriel proposées par des prestataires de services ayant pour but de faire connaître des activités productives, scientifiques et techniques, présentes et passées, sur la base de process, de savoir-faire, de produits ou de services.

Les exigences stipulées dans la présente Norme internationale s'appliquent à l'ensemble des prestations de services relevant du tourisme industriel (visites et offre complémentaire) – qu'il s'agisse de sites industriels en activité, de sites du patrimoine industriel ou des deux – y compris les installations et les équipements associés à ces services ainsi que leur fonctionnement interne.

Les cahiers des charges relatifs aux outils et à l'équipement utilisés dans le cadre de ces services sont exclus.

2 Termes et définitions

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

2.1
visite d'entreprise
visites de *sites* de production en activité (2.6), que ce soit des sites industriels, des sites commerciaux, des sites agricoles, des sites artisanaux ou des sites de services

Note 1 à l'article: Si le site de production n'est pas accessible pour des raisons de sécurité, la visite peut s'effectuer dans un espace de découverte à proximité.

Note 2 à l'article: Le terme « visite d'usine » peut également être employé pour « visite d'entreprise ».

2.2
patrimoine industriel
actifs matériels et immatériels utilisés par le passé pour produire des biens ou des services, portant témoignage de la culture industrielle de par leur valeur historique, architecturale, sociale, technologique ou scientifique

Note 1 à l'article: Exemples d'actifs matériels: les paysages et les *sites* industriels (2.6), les bâtiments et le matériel, les ateliers, les usines, les mines, les entrepôts, les centrales électriques, les infrastructures de transport et les installations sociales associées (telles que les lieux d'hébergement, de culte ou de formation) les monuments, les objets ou les documents.

Note 2 à l'article: Exemples d'actifs immatériels: la mémoire professionnelle, les process de fabrication, les savoir-faire, les modes de vie, les conditions de travail ou les expressions culturelles.

2.3
tourisme industriel
visite d'un *site* et activités (2.6) permettant aux *visiteurs* (2.7) de comprendre des processus et un savoir-faire appartenant au passé, au présent ou au futur

© ISO 2015 – Tous droits réservés