NORME INTERNATIONALE

ISO 18065

Première édition
2015-03-01

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

Numéro de référence
ISO 18065:2015(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 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**

© 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, *Tourisme et services connexes*.

© ISO 2015 – Tous droits réservés

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.

© ISO 2015 – Tous droits réservés

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.).

© ISO 2015 – Tous droits réservés