

Fiche d'information INTERNORM
Comité technique sur le tourisme – ISO TC 228

Le tourisme englobe un éventail toujours plus large d'activités économiques. On parle ainsi de tourisme d'affaire, de tourisme culturel, de tourisme d'aventure, de tourisme médical, de tourisme industriel on encore de tourisme responsable. L'apparition de nouvelles destinations et activités touristiques, accompagnée par l'essor des sites de réservation en ligne, soulève de nombreuses incertitudes pour les usagers. Comment comparer les offres dans la jungle des systèmes de classification des hôtels et autres labels relatifs à l'accessibilité ou à la responsabilité environnementale ? Comment s'assurer de la compétence d'un guide ou de la bonne maintenance des installations ? Que se passe-t-il en cas de réclamation ou pire, d'accident ? C'est ici que tente d'intervenir la normalisation internationale.

Le cas du tourisme illustre bien les défis soulevés par l'extension de la normalisation internationale aux services. Pour certains, la normalisation des services va à l'encontre de leur hétérogénéité et ne permet pas de prendre en compte leur spécificité (intangibilité, subjectivité, co-production), ou la diversité des réglementations nationales. Pour d'autres, les normes de service fournissent des critères permettant aux consommateurs d'effectuer des choix informés. Elles soutiennent la prise en compte d'aspects relatifs à la santé, à la sécurité, à l'accessibilité ou à l'environnement dans la fourniture des services. Ces défis traversent les travaux de l'ISO sur le tourisme, un secteur confronté à la réticence d'importantes associations professionnelles face à l'émergence d'une nouvelle arène de régulation, comme en témoigne la prise de position de l'association européenne des hôtels, cafés et restaurants (HOTREC) : « There is currently no support from the European hospitality industry for the development of any international standard that would touch upon the services provided by its enterprises. »¹

1. Travaux en cours

Le comité de normalisation de l'ISO sur le tourisme (TC 228) existe depuis 2005. Malgré la difficile progression des travaux, 9 normes ont déjà été publiées, principalement dans le domaine de la plongée, et autant sont en cours de développement. Ces normes abordent des aspects relatifs à la terminologie, aux informations à transmettre, aux qualifications et à la formation, à la gestion des risques et de la qualité. A ce titre, elles entretiennent des relations ambivalentes avec les normes de gestion de la qualité de type ISO 9000.

Le comité technique de l'ISO compte neuf groupes de travail, dont les groupes sur les ports de plaisance (GT 8) ainsi que sur le tourisme industriel (GT 9) créés en 2010. Une proposition turque de création d'un nouveau groupe sur les 'établissements d'hébergement respectueux de l'environnement' est en cours d'examen. Le comité miroir suisse (CN 189) ne reflète que partiellement ces travaux. Voici les groupes de travail de l'ISO :

- GT 1: Service pour la plongée. L'accent est mis sur la définition d'exigences relatives à la formation des moniteurs et des plongeurs non-professionnels et plus généralement en matière de sécurité.
- GT 2 : Services pour le tourisme de santé. La priorité se trouve ici dans le développement de normes pour les spas médicaux, les spas de bien-être et la thalassothérapie.
- GT 3 : Informations pour les touristes et services de réception dans les bureaux d'information touristique. Le point de mire se trouve ici dans la définition d'exigences en matière de qualité, d'information, de formation, d'accessibilité et de prise en compte des aspects environnementaux.

Quelques normes en cours de développement:

- ISO/NP 14489-1: Safe delivery of adventurous activity - Part 1: Risk management (stade proposition)
- ISO/NP 14489-2: Safe delivery of adventurous activity - Part 2: Leader competence (stade proposition)
- ISO/NP 14489-3: Safe delivery of adventurous activity - Part 3: Information to clients (stade proposition)
- Tourist information offices -- Requirements for tourist information and reception services (stade comité)

¹ Remarque introductive à la prise de position de l'HOTREC concernant la création d'un nouveau groupe de travail. Disponible à l'adresse : http://www.hotrec.eu/files/view/1127-d-0409-169-ms_hotrec_comments-environment-proposal-tc-228.pdf, accès le 28 janvier 2011.

- GT 4 : Services pour le golf. L'accent semble être mis sur la spécification des divers parcours de golf.
- GT 5 : Plages. La priorité est à la spécification des services délivrés aux touristes et visiteurs de tous types de plages, sauf les plages faisant partie d'un espace naturel protégé.
- GT 6 : Espaces naturels protégés. Le point de mire est ici à l'élaboration de spécifications et d'exigences relatives à tous les types d'infrastructures, d'activités et/ou de services présents dans les espaces naturels protégés, à l'exception des aires marines protégées (installations et équipements, informations aux touristes, accessibilité, nettoyage et gestion des déchets, hygiène, sécurité, etc.).
- GT 7 : Tourisme d'aventure. L'accent est mis ici sur la définition d'exigences en matière de formation des prestataires, les informations à transmettre au clients et la gestion du risque.

2. Acteurs

L'organisation espagnole de normalisation (AENOR) est à l'origine du comité technique ISO 228 et assure la tenue du secrétariat conjointement avec l'organisation tunisienne de normalisation (INNORPI). Ce comité compte 53 pays participants dont la Suisse et 18 pays observateurs. Les groupes de travail sont essentiellement animés par l'Espagne, bien que l'Argentine et la Colombie se chargent chacune de l'animation d'un groupe. Le comité est en liaison avec d'autres comités techniques travaillant par exemple sur le matériel de sport ou sur les symboles pour l'information du public, ainsi qu'avec d'autres organisations actives dans la régulation du tourisme – principalement des associations professionnelles et dans une moindre mesure des agences onusiennes et des associations de consommateurs et de protection de l'environnement². Si certains experts contribuent activement aux travaux du comité, d'autres sont là essentiellement dans une optique « préventive ».

La liste des membres du comité miroir suisse n'est pas publique, cependant la fédération suisse du tourisme et l'association suisse des hôteliers suivent ces travaux. Ce comité miroir n'a pas de président et semble peu dynamique.

3. Calendrier

La prochaine réunion internationale du comité a lieu le 20 mai 2011 à Rome. A ce jour, aucune réunion n'est prévue au niveau du comité miroir suisse.

4. Pertinence pour *INTERNORM*

La participation d'*INTERNORM* à ce comité est pertinente dans la mesure où:

- Le tourisme affecte de nombreux thèmes couverts par les partenaires associatifs (santé, sécurité, formation, environnement).
- De nouvelles propositions de normes sont en cours d'élaboration et certaines normes sont dans leur phase initiale de développement ce qui accroît les possibilités d'influencer leur contenu.
- La nature moins technique des normes de service permet de faire valoir d'autres connaissances au sein de la normalisation (enquête, sondage d'opinion, et autres données plus qualitatives).
- Elle permet de développer des connaissances plus générale au sujet d'un domaine de normalisation en plein essor, celui des services.
- Seule la formation d'une alliance transnationale est à même de faire entendre une autre voix que celle de l'industrie hôtelière.

Ch. Hauert/ Janvier 2011

² Parmi les associations professionnelles citons le groupement des unions nationales des agences et organisateurs de voyages de l'UE (ECTAA), la fédération mondiale des association de guides touristiques (WFTGA), l'association internationale des parcs d'attraction et de loisirs (IAAPA), ou encore l'HOTREC. Deux agences de l'ONU sont représentées, soit l'organisation mondiale du tourisme (OMT) et le programme des nations unies pour l'environnement (PNUE). Enfin, l'association européen pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation (ANEC), Consumers International, ainsi que Rainforest Alliance sont en liaison avec ce comité.