



#135

# focus

L'actualité incontournable des Normes internationales

## VOYAGES: en immersion





28



#135

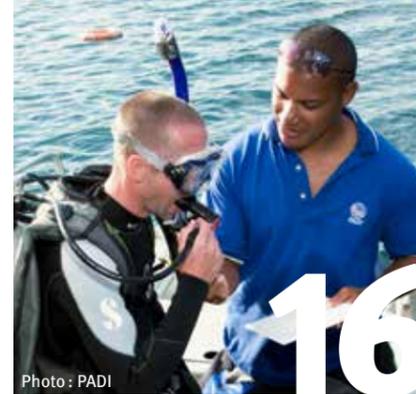


Photo : PADI

16

# ISO focus

Juillet-août 2019

ISOfocus Juillet-août 2019 – ISSN 2226-1095

ISOfocus, le magazine de l'Organisation internationale de normalisation, paraît six fois par an. Vous trouverez des compléments d'infos sur notre site Web à l'adresse [iso.org/isofocus](http://iso.org/isofocus) ou en nous suivant sur :



Chef, Communication | Katie Bird

Rédactrice en chef | Elizabeth Gasiorowski-Denis

Contributeurs | Rick Gould, Robert Bartam, Barnaby Lewis

Éditrice et Lectrice d'épreuves | Vivienne Rojas

Graphistes | Xela Damond, Pierre Granier, Alexane Rosa

Traductrice | Alexandra Florent

### Abonnements et anciens numéros

Si vous aimez ISOfocus, vous pouvez télécharger gratuitement le fichier pdf ou vous abonner sur notre site Web à [iso.org/isofocus](http://iso.org/isofocus) pour recevoir le magazine sur papier. Vous pouvez également contacter notre service à la clientèle à l'adresse [customerservice@iso.org](mailto:customerservice@iso.org)

### Contributions

Vous pouvez participer à la création de ce magazine : si vous pensez que votre contribution pourrait apporter un plus à l'une ou l'autre de nos rubriques, n'hésitez pas à nous contacter à [isofocus@iso.org](mailto:isofocus@iso.org).

Les articles publiés représentent le point de vue de leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement celui de l'ISO ou de l'un de ses membres.

© ISO 2019

Publié en Suisse. Tous droits réservés.

Les articles du présent magazine peuvent être reproduits à des fins non commerciales seulement et ne doivent pas être modifiés. Les références doivent être correctement indiquées et la source ISO dûment citée. L'ISO peut révoquer cette autorisation à son entière discrétion. Pour toute demande de renseignements, veuillez vous adresser à [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org).



36



6



22



buzz

### 42-43 Nos réalisations en 2018

Une ceinture, une route :  
une nouvelle ère s'annonce  
Nouveautés à venir pour les NSM  
Lublin, ville intelligente  
La famille ISO se réunit au Cap



44

**2-3** Tourisme : le début d'une nouvelle ère  
L'Édito par Javier García.

**4-5** Toucher un large public!  
Ensemble pour mieux voyager.

**6-15** Les couleurs du tourisme durable  
Un panorama de la normalisation plus brillant que jamais.

**16-21** Le facteur confiance  
Offrir de nouvelles opportunités de voyager partout dans le monde.

**22-27** Se faire soigner à l'étranger  
Tourisme médical : un traitement de première classe.

**28-33** Brésil : la grande aventure  
Une référence mondiale pour les activités de plein air.

**34-35** Comment tirer pleinement parti de vos voyages  
Visite guidée dans le monde des normes ISO.

**36-41** Peut-on faire confiance aux avis clients ?  
Redonner de la crédibilité aux commentaires en ligne.

**44-49** Mieux voyager pour un monde durable  
L'OMT nous explique pourquoi le tourisme est promis à un bel avenir.



Ce magazine est imprimé sur du papier certifié FSC®.



# Tourisme : le début d'une nouvelle ère

L'origine du tourisme remonte à bien plus loin que l'on pourrait le croire. Rappelons-nous par exemple le « Grand tour » qu'effectuaient les jeunes hommes au XVII<sup>e</sup> siècle pour parfaire leur éducation, ou encore les cures thermales et les bains de soleil et de boue prescrits par les médecins au XVI<sup>e</sup> siècle. Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, prendre des vacances est une pratique qui s'est démocratisée, notamment grâce à de nouvelles réglementations et à l'émergence de moyens de transport toujours plus abordables. Dès lors, le tourisme s'est mondialisé, et son développement s'est étendu aux principaux domaines d'activité. Ces trois facteurs ont conduit à l'élaboration de normes techniques visant à répondre aux problématiques majeures rencontrées par le secteur du tourisme à chaque étape de son développement. Ainsi, l'établissement de Normes internationales pour encadrer la formation des plongeurs et la pratique de la plongée de loisirs a montré que ces normes ne se limitaient pas aux produits, mais avaient également une utilité réelle dans le secteur des services, qui représente aujourd'hui plus de 70% du PIB mondial.

L'heureux lauréat du prix LDE 2017, le comité technique ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*, dirigé avec succès par l'UNE (Espagne) et l'INNORPI (Tunisie), compte 70 membres participants et 33 membres observateurs. Il a joué un rôle de pionnier dans le développement de la normalisation des services, avec à son actif, à ce jour, pas moins de 29 normes qui établissent les

meilleures pratiques internationales dans des domaines tels que l'hébergement, les offices de tourisme, la gestion des plages et les services de base dans les ports de plaisance.

La normalisation dans ce secteur est devenue aujourd'hui un véritable outil qui aide les organisations à mieux se positionner sur le marché (ISO 20488 relative aux avis en ligne de consommateurs). Elles peuvent ainsi accroître leur compétitivité (future norme ISO 22525 sur le tourisme médical) tout en contribuant au Programme de développement durable à l'horizon 2030 adopté par les Nations Unies pour assurer la pérennité de notre monde. Des normes telles que la future ISO 21416 (pratiques écoresponsables en plongée de loisirs), ISO 21401 (systèmes de management de la durabilité pour les structures d'hébergement) et ISO 20611 (bonnes pratiques en matière de durabilité applicables au tourisme d'aventure) sont appelées à jouer un rôle important dans la réalisation des Objectifs de développement durable (ODD) du Programme 2030, plus particulièrement l'ODD 14 (Vie aquatique), l'ODD 12 (Consommation et production responsables) et l'ODD 15 (Vie terrestre). Si le tourisme est intimement lié à notre rapport à la nature, son impact environnemental est tel qu'il peut mettre en péril tout ce qu'elle a de plus beau à nous offrir.

Par chance, les vacanciers (1,4 milliard en 2018) ont fini par se rendre compte que le tourisme sera durable, ou ne sera plus. Le touriste 4.0, connecté en permanence, recherche des services personnalisés, mais il est également un voyageur responsable

La normalisation dans ce secteur est devenue un véritable outil qui aide les organisations à mieux se positionner sur le marché.

qui s'intéresse à l'utilisation des ressources au point de destination, et qui s'efforce de réduire les émissions de carbone et d'entretenir le lien avec les communautés locales.

La normalisation peut aussi s'avérer une alliée de poids face aux nouveaux défis et tendances du secteur : le « surtourisme », l'économie circulaire, les nouvelles plateformes en ligne de l'économie collaborative, ou encore l'utilisation et la gestion des données qui mènent à une véritable numérisation du secteur. À titre d'exemple, selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), la future ISO 21902 sur le tourisme accessible servira de fil conducteur aux organismes souhaitant proposer des services touristiques ouverts à tous, encourager la collaboration entre les différentes parties prenantes de la chaîne de valeur touristique et améliorer l'expérience de tous les publics concernés (touristes, populations locales et personnes en situation de handicap).

Cette année, la Journée mondiale du tourisme, célébrée comme toujours le 27 septembre, aura pour thème « Tourisme et emploi : un meilleur avenir pour tous ». Elle mettra en lumière le rôle crucial de ce secteur d'activité dans la création d'emplois (un emploi sur dix à l'échelon mondial), ainsi que sa contribution à la lutte contre la pauvreté et les inégalités. Au final, et à l'instar des normes ISO, le tourisme est un moyen de faire découvrir des cultures et de partager des valeurs, de promouvoir le respect de la diversité, d'assurer la compréhension mutuelle, et de renforcer la sécurité et la paix partout dans le monde. ■



Javier García, Directeur général de l'Association espagnole de normalisation, UNE.

# Toucher un large public!

Le Forum Marketing et communication de l'ISO, organisé en avril 2019 sur deux jours, s'est tenu à Genève, en Suisse, et a attiré plus de 90 délégués représentant 46 organismes nationaux de normalisation membres de l'Organisation. Les délégués ont notamment examiné comment s'appuyer sur les médias sociaux pour promouvoir les normes ISO auprès d'une plus large audience à l'échelon mondial en imaginant une campagne sur le thème du tourisme et des voyages.

## Plongée en eaux profondes

Partagez vos meilleurs souvenirs de plongée immortalisés avec une caméra GoPro étanche !

Normes associées : Série ISO 24802 (formation des moniteurs de plongée subaquatique) et ISO 24803 (exigences relatives aux prestataires de services de plongée subaquatique)

## Envie de partir à l'aventure?

Suivez « Trusty » dans le feu de l'action #TravelwithTrusty

Normes associées : ISO 20611 (durabilité et tourisme d'aventure) et ISO 21101 (management de la sécurité du tourisme d'aventure)

## Envie d'organiser une soirée plage mémorable?

Créez le buzz avec un Facebook Live lors d'une soirée plage !

Norme associée : ISO 13009 (opérations de plage)

Illustrations : Alexane Rosa

An underwater photograph showing a person in a bikini swimming towards the surface. The water is clear and blue-green. A shark is visible in the background, swimming towards the left. The sun's rays are visible at the top of the frame, creating a shimmering effect on the water's surface. The overall scene is serene and captures a moment of nature in a tropical or subtropical environment.

Les couleurs du  
**TOURISME  
DURABLE**



par Rick Gould

Avec un développement inégalé de l'industrie du tourisme – les arrivées de touristes internationaux ont en effet grimpé de 6 % en 2018<sup>1)</sup> –, ce secteur connaît une véritable revitalisation. Qu'ils soient orientés vers l'aventure, le tourisme responsable ou l'écologie, les voyages réinventent la façon dont les communautés, les écosystèmes et les économies interagissent. Examinons comment les normes ISO soutiennent cette tendance.

Le tourisme crée des emplois – beaucoup d'emplois. Ainsi, une personne sur dix occupe un emploi lié au tourisme. Avec des voyageurs de plus en plus aisés, et des voyages toujours abordables, on estime que le secteur du tourisme pourrait afficher un taux de croissance bien supérieur à celui de l'économie mondiale au cours de la prochaine décennie. Il n'est donc pas étonnant que la plupart des destinations cherchent à développer leur secteur touristique pour recevoir une plus grande part du gâteau.

L'industrie du tourisme joue par ailleurs un rôle important dans l'édification d'une culture de paix entre les pays et occupe une place idéale pour contribuer à la réalisation d'un grand nombre d'Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies pour l'émergence d'un monde plus juste et plus équitable. Bien géré, le tourisme est un incroyable catalyseur pour l'économie des régions d'accueil, et ce, malgré les effets négatifs sur l'environnement inhérents à ce secteur. En effet, l'augmentation du nombre de

1) « Les arrivées de touristes internationaux atteignent 1,4 milliard deux ans plus tôt que prévu », communiqué de presse de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), 21 janvier 2019  
[www2.unwto.org/press-release/2019-01-21/international-tourist-arrivals-reach-14-billion-two-years-ahead-forecasts](http://www2.unwto.org/press-release/2019-01-21/international-tourist-arrivals-reach-14-billion-two-years-ahead-forecasts)

Le secteur du tourisme pourrait afficher un taux de croissance bien supérieur à celui de l'économie mondiale au cours de la prochaine décennie.

voyageurs affluant vers les mêmes destinations entraîne un surpeuplement et une surcharge des installations, ce qui rend quasiment impossible le contrôle des émissions de gaz à effet de serre, de la production de déchets et de la dégradation des écosystèmes locaux.

Si de nombreuses destinations ont mis en place des stratégies touristiques pour lutter contre la pauvreté et préserver leur patrimoine naturel et culturel, d'autres sites tout aussi nombreux du patrimoine mondial, reconnus par l'UNESCO pour leur valeur universelle exceptionnelle, ne disposent d'aucun plan de management adéquat pour prévenir les effets négatifs du tourisme. Dès lors, une question se pose : le tourisme pourra-t-il un jour être durable ? L'ISO y travaille activement.

### **Tout a démarré sur une péninsule...**

La péninsule du Sinaï incarne le tourisme d'aventure. Chaque année, des millions de touristes affluent vers ce triangle désertique pour profiter de son ensoleillement et de ses célèbres récifs coralliens, et faire du trekking dans ses zones intérieures montagneuses. Martin Denison, un passionné de plongée sous-marine, a visité pour la première fois le désert du Sinaï il y a 40 ans. Son but était de se rendre sur la mer Rouge, un paradis pour les plongeurs en raison de ses récifs coralliens époustouflants et de sa faune aquatique multicolore et captivante. M. Denison a fait de sa passion pour les profondeurs une profession et est devenu formateur, instructeur et guide de palanquée.



La plongée dans la mer Rouge, au large de l'île de Tiran, est très prisée des touristes qui se rendent en Égypte, où les moniteurs de plongée préconisent des techniques qui contribuent à préserver et à protéger les récifs coralliens.



Son travail l'a par la suite amené à élaborer des normes en qualité d'animateur du groupe de travail de l'ISO chargé de l'élaboration de 11 normes ISO relatives à la sécurité des plongeurs, à la formation et aux centres de plongée. Ces normes sont depuis devenues la lingua franca des plongeurs et des centres de plongée partout dans le monde.

Ces dernières années, M. Denison a dirigé un groupe de travail sur le tourisme durable au sein du comité technique ISO/TC 228, afin d'élaborer deux nouvelles normes axées sur la plongée durable. Les chiffres relatifs à Sharm El Sheikh – petite ville située à l'extrémité de la péninsule du Sinaï – expliquent clairement pourquoi nous avons besoin de ces normes. « Il y a 40 ans », se rappelle M. Denison, « les bâtiments s'y comptaient sur les doigts de la main et il n'existait que trois centres de plongée dans toute la péninsule ». À présent, Sharm El Sheikh possède un aéroport international, on y dénombre des dizaines d'établissements hôteliers et une population de plus de 70 000 personnes. « Environ 1,6 million de plongeurs, qui pratiquent la plongée soit en eaux profondes soit au tuba, viennent chaque année en Égypte où l'on compte désormais pas moins de 300 centres de plongée », explique-t-il. Pour assouvir les envies d'aventures sous-marines de ses visiteurs, le Sinaï propose à lui seul 141 centres de

plongée et quelque 130 bateaux de croisière équipés pour la plongée.

### Une plongée en profondeur dans le monde des normes

La plongée, à l'instar de toute activité de plein air, peut avoir un impact environnemental important si elle n'est pas contrôlée. L'attrait croissant pour ce sport a mis en lumière le besoin de durabilité, pour que le secteur de la plongée ne mine pas les fonds aquatiques qui constituent son socle.

Dans cette optique, sous la direction de M. Denison, un groupe de travail spécialisé de l'ISO/TC 228, *Tourisme et services connexes*, travaille activement à l'élaboration de deux normes pour la plongée durable. La première, ISO 21416, établit des exigences et des recommandations pour des pratiques respectueuses de l'environnement en plongée de loisirs. La norme décrit ce que les centres et services de plongée doivent faire pour préserver, voire améliorer les milieux aquatiques, et inclut plusieurs exemples de meilleures pratiques indiquant notamment comment les centres de plongée doivent mener leurs activités (en dissuadant par exemple les plongeurs de nourrir ou de capturer la faune aquatique) ou comment manœuvrer

les bateaux pour ne pas endommager l'environnement. ISO 21416 spécifie en particulier que les pilotes doivent amarrer leurs bateaux plutôt que d'utiliser des ancres susceptibles d'endommager les coraux.

La seconde, ISO 21417, *Services relatifs à la plongée de loisirs – Exigences de formation pour la sensibilisation à l'environnement des plongeurs de loisir*, est fondée sur l'hypothèse que si les plongeurs connaissent et comprennent les répercussions environnementales des activités de plongée, ils seront plus à même de les contrôler. C'est pourquoi cette norme décrit comment les plongeurs peuvent éliminer ou réduire au minimum les risques environnementaux négatifs potentiels et réels. Elle formalise également les connaissances théoriques qu'instructeurs et plongeurs doivent acquérir avant et pendant la plongée, et pourra par conséquent servir de base pour des cours de formation.

Cette seconde norme décrit également les effets positifs potentiels des plongeurs sur l'environnement, par exemple s'ils utilisent leurs compétences en plongée pour ramasser des déchets, participer à des études sur la vie aquatique ou créer des récifs artificiels. « Nous nous sommes intéressés à des activités que d'autres normes ne couvrent pas », explique M. Denison, « et avons traité du bon déroulement de certaines activités de plongée, comme la conduite des bateaux de plongée ». Cette norme préconisera également comment interagir avec la vie aquatique, par exemple ne pas recueillir, chasser ou nourrir la faune aquatique », ajoute-t-il. Enfin, cette norme inclura des mesures de conservation des sites du patrimoine mondial, comme les épaves et les artefacts, que les plongeurs affectionnent particulièrement.

Comment les centres de plongée et les prestataires de formation appliqueront-ils ISO 21416 et ISO 21417 ? Le Ministère du tourisme égyptien emploie un grand nombre d'inspecteurs pour aider les centres de plongée à satisfaire aux exigences des nombreuses normes ISO relatives à la plongée de loisirs. « Les nouvelles normes de durabilité ne feront pas exception, car je suis convaincu que les opérateurs de plongée ont parfaitement conscience que les touristes sont davantage susceptibles de revenir vers des sites aquatiques intacts et vierges que vers des sites qui auraient souffert de mauvaises pratiques », souligne M. Denison.

Le groupe de travail responsable de l'élaboration d'ISO 21416 et d'ISO 21417 a fait l'objet d'une large représentation. « Nous avons eu des représentants d'organismes de formation, de centres de plongée, d'organismes de défense des consommateurs, ainsi que des biologistes marins et autres scientifiques. Nous sommes également fiers d'avoir le soutien professionnel de la Fondation Reef-World du Programme des Nations Unies pour l'environnement, qui a élaboré le code de conduite Green Fins pour la plongée responsable près des récifs coralliens. Ses représentants se sont montrés très positifs au sujet des projets finals », s'enthousiasme-t-il.

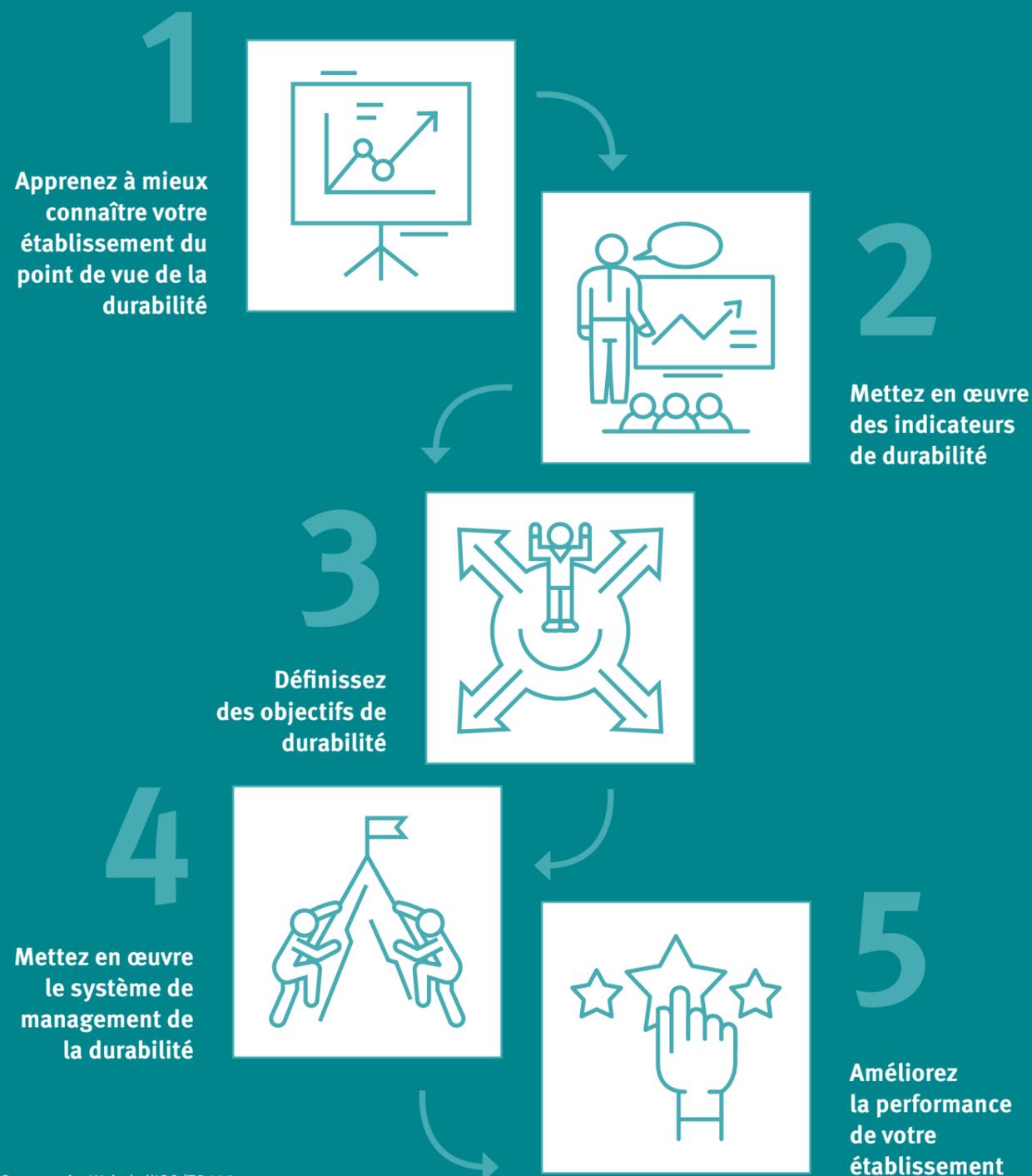
# Environ 1,6 million de plongeurs viennent chaque année en Égypte où l'on compte désormais pas moins de 300 centres de plongée.



Les sites de plongée avec tuba en Égypte sont réputés dans le monde entier pour la diversité et l'abondance de leurs récifs coralliens.

# CINQ CONSEILS POUR APPLIQUER ISO 21401

Le management de la durabilité appliqué aux structures d'hébergement est la solution la plus adéquate pour relever les défis actuels et tirer parti des opportunités qu'offre le marché. Voici cinq conseils qui vous aideront à vous lancer dans la mise en œuvre de la norme ISO 21401.



Source : site Web de l'ISO/TC 228



Touristes et locaux profitant de l'été sur la plage d'Ipanema à Rio de Janeiro, au Brésil.

## Des retraites respectueuses de l'environnement

Comme de nombreuses destinations de vacances, la péninsule du Sinaï a vu se transformer rapidement ses établissements en de vastes complexes. Toutes ces constructions peuvent avoir un impact environnemental, social et économique important. C'est pourquoi, fin 2018, l'ISO a publié ISO 21401 qui définit les exigences relatives aux systèmes de management de la durabilité pour les établissements d'hébergement. Cette nouvelle Norme internationale aide l'industrie hôtelière à réduire son impact sur l'environnement, à promouvoir les interactions sociales et à contribuer aux économies locales de manière positive. Cette norme reprend la structure-cadre (HLS) désormais appliquée dans toutes les normes de management ISO, telles qu'ISO 9001 et ISO 14001, ce qui signifie qu'elle peut être facilement intégrée à tout système de management ISO existant.

À quoi doit-on l'élaboration de cette norme ? La réponse se trouve à l'ouest du Sinaï, au-delà d'un continent et d'un océan. Au début de ce siècle, on s'inquiétait des effets négatifs que le secteur du tourisme, en particulier l'hôtellerie, pourrait avoir sur l'environnement et la société au Brésil. Alexandre Garrido, l'animateur du groupe de travail chargé de l'élaboration d'ISO 21401, retrace cette histoire. « ISO 21401 a été construite sur la base de la norme brésilienne ABNT NBR 15401, que l'industrie hôtelière brésilienne a appliqué dès 2006 », explique-t-il.

« En 2003, nous avons lancé un projet sur le tourisme durable et décidé de commencer par l'hôtellerie. Nous avons constitué un vaste groupe comprenant des spécialistes du voyage, des représentants du secteur de l'hôtellerie, des associations professionnelles, des ONG, des collectivités, des représentants des pouvoirs publics et d'agences, qui ont décidé d'aborder la durabilité sous l'angle des systèmes de management », explique M. Garrido. Le groupe de travail a examiné les meilleures pratiques et les a incorporées à une structure de système de management, ce qui a abouti à l'ABNT NBR 15401.

Cette norme brésilienne a connu un tel succès que l'ISO/TC 228 l'a adoptée comme base de la nouvelle norme ISO. La norme ISO 21401 couvre des aspects incluant la biodiversité, l'efficacité énergétique, la préservation de l'environnement, la gestion des déchets, les effluents, les émissions, l'utilisation de l'eau, les ressources, les conditions de travail, les aspects culturels et les besoins des populations autochtones. « ISO 21401 est une norme spécifique des systèmes de management de la durabilité qui couvre toutes les dimensions du développement durable et offre une vision moderne de la gestion des hébergements », conclut M. Garrido.

## Des aventures écoresponsables

Parallèlement à la plongée, on a vu se développer rapidement l'écotourisme ainsi que d'autres formes de tourisme d'aventure. Face à cet engouement, et sur la base d'une proposition du Portugal, l'ISO a publié en 2018 ISO 20611, *Tourisme d'aventure – Bonnes pratiques en matière de durabilité – Exigences et recommandations*, une norme qui décrit comment les organismes proposant des activités de tourisme d'aventure peuvent fonctionner de manière durable et promouvoir des pratiques sans risque tant pour les participants que pour les communautés locales. Il est possible d'assurer la durabilité environnementale notamment au moyen d'une planification et d'une évaluation des risques minutieuses, en favorisant l'utilisation de sources d'énergie renouvelables, et en tenant compte des réglementations en matière de déchets et des zones à écosystèmes fragiles.

ISO 20611 met aussi en lumière l'importance de la communication entre l'hôte, les participants et les communautés locales pour sensibiliser aux pratiques durables, comme le recyclage, et faire prendre conscience aux populations locales des avantages du tourisme d'aventure. Les opérateurs peuvent, par exemple, former les populations locales à des activités avantageuses pour l'industrie du tourisme, ce qui a aussi pour effet de renforcer les relations.

Quels types d'impacts environnementaux ont poussé l'ISO/TC 228 à élaborer cette norme ? « Le tourisme d'aventure et l'écotourisme présentent tous deux un risque potentiel d'augmentation du flux de touristes vers des destinations où il n'existe aucune des mesures nécessaires pour atténuer les impacts négatifs dans ces zones, en particulier celles où les écosystèmes sont fragiles. Cette norme incite à la fois à préserver les habitats naturels et à faire preuve de davantage de respect vis-à-vis des populations locales qui accueillent les touristes », explique Leonardo Persi, animateur du groupe de travail qui a élaboré ISO 20611. En d'autres termes, cette norme encourage une approche gagnant-gagnant.

## Les piliers de la performance

De même que pour ISO 21401 relative à l'hébergement durable, ISO 20611 s'est appuyée sur des normes brésiliennes, mais aussi sur des propositions similaires émanant de l'organisme national de normalisation du Portugal. « En 2004, nous avons constaté un nombre croissant d'accidents, y compris d'accidents mortels.



*Dans le Pantanal, la plus grande zone humide tropicale au monde, située principalement au Brésil, les randonnées équestres sont très populaires auprès des touristes.*

ISO 21401 est une norme spécifique des systèmes de management de la durabilité qui couvre toutes les dimensions du développement durable.



*Excursion en bateau pour observer la faune du Pantanal, au Brésil.*

À cette époque, l'Association brésilienne pour l'écotourisme et le tourisme d'aventure (ABETA), en collaboration avec le Ministère du tourisme et le SEBRAE – le Service brésilien de soutien aux micro et petites entreprises –, a décidé d'élaborer de nouvelles normes dans le domaine du tourisme d'aventure pour encadrer les activités à risques. Ce travail est toujours en cours et le portefeuille de l'ABNT, membre de l'ISO pour ce pays, compte aujourd'hui 38 normes nationales brésiliennes relatives au tourisme d'aventure», explique M. Persi.

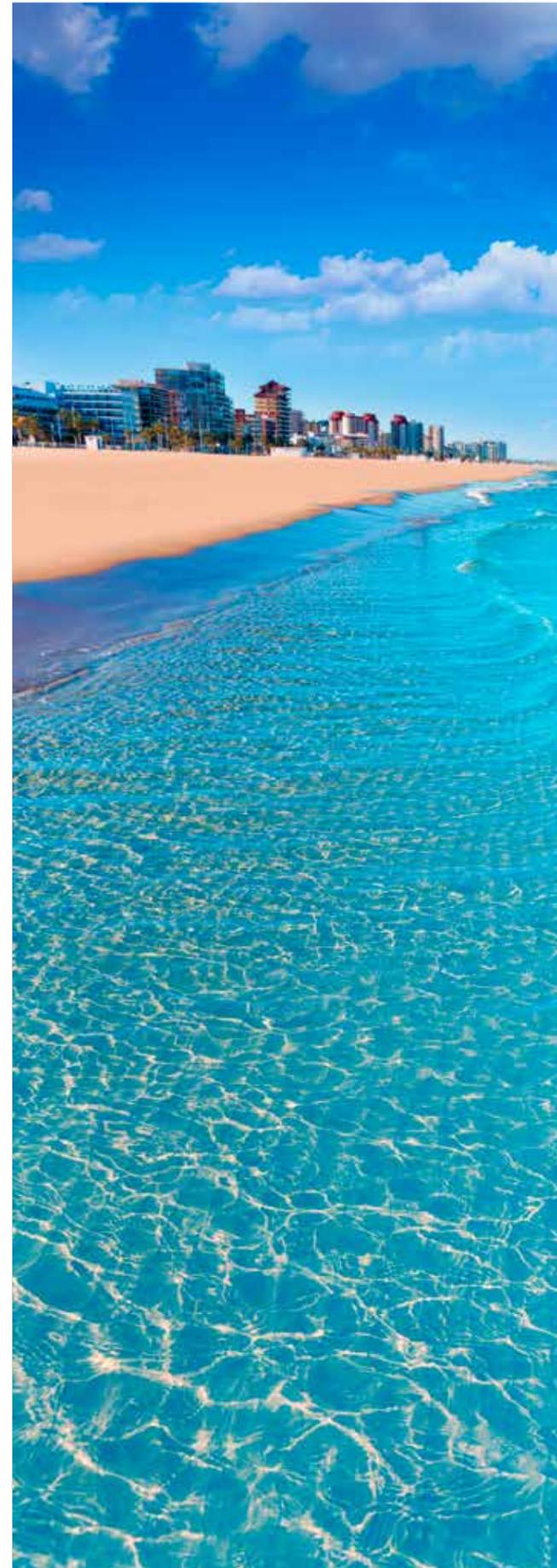
Les premières normes ont porté sur la sécurité, comme ISO 21101, axée sur la mise en place d'un système de management du tourisme d'aventure, et ISO 21103, qui traite des informations à fournir aux participants. Cependant, depuis 2014, la question de la durabilité n'a cessé de prendre de l'ampleur dans le domaine du tourisme, ce qui a poussé M. Persi et d'autres personnes aux vues similaires à s'intéresser à la combinaison des aspects environnementaux, sociaux et économiques, les trois principaux piliers de la durabilité, et abouti à l'élaboration d'ISO 20611.

« Cette nouvelle norme établit les bonnes pratiques pour les activités du tourisme d'aventure, et spécifie des exigences et des recommandations pour leur

mise en œuvre », ajoute M. Persi. Comment les agences de voyages ont-elles accueilli cette norme ? Selon lui, le secteur du tourisme et ses acteurs font preuve de beaucoup de cohésion au Brésil. Il indique que les agences de voyage soutiennent tout particulièrement les normes et les appliquent. « Le premier défi était de faire en sorte que les petites entreprises – qui constituent 98 % de ce secteur – puissent mettre en œuvre ces normes avec succès », explique-t-il.

Ainsi, toutes les parties intéressées ont joué un rôle sur le marché du tourisme d'aventure et de l'écotourisme, ce qui a permis d'offrir un meilleur service aux participants. « De plus, si tous les opérateurs du tourisme d'aventure préservent l'environnement, nous pourrions faire en sorte que les populations restent impliquées, et soutenir la diversité sociale et culturelle ainsi que la biodiversité dans les régions fréquentées par les touristes en quête d'aventure », conclut-il. Explorer le monde est un privilège qui se doit d'être durable pour ne pas saper ce qui le rend si attrayant et enrichissant.

De l'avis général, le tourisme recèle le potentiel nécessaire pour être durable, avec la bonne volonté de tous et un petit coup de pouce des normes ISO. ■



# *Le facteur* **CONFIANCE**

L'acte de voyager est basé sur la confiance. Or, au fil des ans, les exemples de mauvaises pratiques enregistrées dans le secteur du tourisme ont conduit à en mettre en cause l'intégrité. Les normes ISO sont là pour nous redonner confiance.

Avant de partir en vacances, vous voulez vous assurer que le service sera bon, l'hébergement confortable et les activités proposées sans danger. Comme vous êtes un voyageur attentif à la situation dans votre lieu de destination, vous espérez également apporter une contribution significative aux habitants locaux et retenir quelque chose de leurs coutumes et de leur culture. La confiance est un élément essentiel dans toute relation commerciale et, dans l'industrie du tourisme, c'est encore plus vrai. Alors, comment profiter au maximum de votre séjour, en réduisant au strict minimum votre empreinte ? Il semblerait que la solution réside dans la durabilité. On associe « transport durable » aux notions d'écologie et de responsabilité environnementale. Mais au niveau humain, ce que l'on entend par « durabilité » c'est la démarche qui consiste à favoriser la croissance économique et sociale des communautés locales, et cette démarche gagne rapidement du terrain auprès des agences de voyages.

Sur toute la chaîne logistique du secteur du tourisme, les opérateurs sont heureux de s'appuyer sur les normes ISO applicables, pour étayer la mise en place d'une industrie durable et compétitive, gage de tranquillité d'esprit pour leurs clients. De l'Égypte au Brésil en passant par l'Espagne, les Normes internationales pour le tourisme représentent un consensus sur la meilleure manière d'assurer des services touristiques.



La norme ISO a renforcé la crédibilité des cours PADI.



### Les sites de plongée en Égypte

Mark Caney, qui pratique la plongée depuis 1976, a beaucoup voyagé pour assurer, sur des sites de plongée du monde entier, des cours pour instructeurs et des formations sur les mélanges gazeux. Il nous explique : l'Égypte, l'une des destinations phares pour les plongeurs, a le privilège d'avoir, avec la mer Rouge, un environnement unique en son genre, mais l'ampleur des problèmes y est monumentale. Alors faisons-nous vraiment ce qu'il faut en termes de durabilité à long terme ?

**ISOfocus :** Pouvez-vous expliquer comment la norme ISO 24803 améliore les services de plongée de loisirs dans leur ensemble ?

**Mark Caney :** Avec l'adoption d'ISO 24803 comme cadre de référence pour les activités des centres de plongée, nous avons constaté une amélioration notable de la qualité globale du marché de la plongée en Égypte. Ainsi a été éliminée la tendance, pour chaque pays, à créer ses propres règles en matière d'encadrement de la plongée, règles qui étaient généralement inappropriées et inefficaces. La norme ISO, qui peut désormais être utilisée comme solution « standard », a également permis d'éviter le protectionnisme, d'améliorer les échanges transfrontaliers dans le secteur et de renforcer les aspects de sécurité.

**Quelles sont les principales améliorations au niveau de la relation client/prestataire de services ?**

Lorsqu'ils effectuent leur réservation, les clients font davantage confiance à un service répondant à une norme ISO. Ils sont également en mesure de démontrer que les qualifications qu'ils reçoivent sont appuyées par des normes ISO, ce qui leur donne plus de poids et les rend plus facilement transférables. Tous les acteurs ont

Les clients font davantage confiance à un service répondant à une norme ISO.

### Plus d'informations

Pour en apprendre plus, découvrez la brochure *Case study: Diving centres in Egypt (ISO 24803:2017, Recreational diving services – Requirements for recreational diving providers)*, actuellement disponible en anglais sur le site Web de l'ISO.



une idée plus claire des exigences applicables aux prestations de service et en comprennent mieux le sens.

#### Constatez-vous une meilleure fidélisation des clients ?

La norme ISO a renforcé la crédibilité des cours PADI, et nos instructeurs, nos centres de plongée et nos clients savent avec encore plus de certitude que les prestations PADI répondent aux normes les plus élevées.

#### Qu'en est-il de la réputation de votre entreprise et des professionnels de la plongée de loisirs ?

La norme a été rédigée par une équipe très expérimentée d'experts internationaux du monde de la plongée, c'est donc une codification concrète et utile des meilleures pratiques. Toutes les grandes agences internationales de formation ont aligné leurs cours et procédures sur les normes, et tous les instructeurs et moniteurs de plongée travaillant en Égypte ont donc des qualifications conformes aux normes. Les agences sont nombreuses à indiquer sur leurs cartes de certification de plongée que le détenteur a été formé selon la norme ISO. PADI émet environ un million de brevets par an. De ce seul fait, l'importance des normes ISO pour la plongée a été relayée de manière très efficace.



De nombreux clients choisissent déjà des loisirs durables.



### Rede dos Sonhos, des hôtels étoilés au Brésil

Spécialisé dans le tourisme d'aventure et le rapprochement des clients avec la nature, le groupe hôtelier brésilien Rede dos Sonhos a adopté deux normes ayant trait à la durabilité. Sur les trois fermes converties à l'agrotourisme que compte l'enseigne, deux ont été les premiers établissements au monde à obtenir la certification ISO 21101 relative à la sécurité des activités de tourisme d'aventure.

Le groupe, qui avait déjà adopté la norme brésilienne ABNT NBR 15401, applique maintenant ISO 21401 pour les systèmes de management de la durabilité, en vue de concrétiser les avantages que la norme présente concernant les structures d'hébergement. Comme l'explique José Fernandes de chez Rede dos Sonhos : « D'un point de vue commercial, la durabilité est aujourd'hui un critère indispensable pour se maintenir sur le marché. De nombreux clients choisissent déjà des loisirs durables – une entreprise qui n'en tient pas compte est vouée à l'échec. »

Pour José Fernandes, ce système de management de la durabilité présente de nombreux avantages. Il précise : « Les éléments de maîtrise mis en place dans cette démarche sont des repères utiles qui permettent de mieux gérer nos activités et d'utiliser les ressources d'une manière plus rationnelle et plus responsable. Le système contribue à une croissance durable de nos activités. » Autres atouts de la démarche : les réactions positives des clients et des visiteurs, un meilleur positionnement dans le classement des préférences des clients et les moyens de planifier une croissance véritablement durable. Pour ce groupe hôtelier habitué depuis des années à la mise en œuvre de multiples normes, l'implantation de systèmes de management de la durabilité a été un exercice nouveau qui a réservé quelques surprises. L'approfondissement de la démarche dans les opérations de l'entreprise a fait ressortir l'importance du mode de gestion de chaque activité. Comme le signale José Fernandes à titre d'illustration : « Nous assurions une mise à jour des exigences légales, mais, avec la mise en place du système, nous avons pris conscience d'autres exigences que nous ne connaissions pas. »

Pour attirer et fidéliser les visiteurs, des services de haute qualité sont indispensables.



### Gandía, porte-drapeau d'un tourisme de qualité en Espagne

Devant le nombre des stations balnéaires en concurrence dans ce secteur, les destinations touristiques doivent sans cesse trouver les moyens de se régénérer. Pour attirer et fidéliser les visiteurs, des services de haute qualité sont indispensables. C'est pour se démarquer sur ce marché que Gandía, dans la province de Valence, en Espagne, mise sur la normalisation ISO.

Fière de son patrimoine, la petite ville de Gandía, idéalement située entre mer et montagne, a conservé une grande partie de son importance historique en tant que fief de la noble famille Borgia. Mais parmi ses nombreux autres atouts, Gandía peut se vanter de posséder l'une des plus belles plages de la côte méditerranéenne. Les activités de plage sont diverses, les besoins différents, et la pression touristique saisonnière y est considérable. Pour préserver son précieux patrimoine, la municipalité a mis en œuvre la norme ISO 13009 relative aux opérations de plage afin de démontrer aux touristes et aux résidents que les plages font l'objet d'une gestion durable et répondent à d'importantes exigences en termes de qualité et de sécurité. Pour que la qualité de l'offre de la station soit complète, une seule chose manquait : la reconnaissance officielle des services d'accueil des visiteurs. Dans toutes les destinations touristiques, les offices de tourisme ont un rôle central. Dans l'arène concurrentielle du tourisme, ces centres d'accueil doivent constamment œuvrer à fournir des informations de qualité, efficaces et économiques. La municipalité de Gandía s'est donc attachée à obtenir la certification ISO 14785 des trois agences de tourisme de la ville. Il a fallu pour cela revoir entièrement les installations, mettre à niveau l'infrastructure de bureau, élargir la gamme de matériel promotionnel et former le personnel au niveau de la prestation des services, pour que les clients soient contents.

Le souci conjugué du confort et de l'hospitalité fait de Gandía une localité attrayante et une destination de qualité prisée. Les efforts de la municipalité ont payé et la ville a obtenu le label espagnol de qualité touristique « Q », marque de distinction, de prestige et d'excellence des services. ■



Photo : Ajuntament de Gandía



Leur motivation principale est de voyager pour bénéficier d'un traitement médical indisponible dans leur propre pays.

# Se faire soigner à l'étranger

*par Robert Bartram*

Étant donné les disparités actuelles de revenus entre les pays, même géographiquement proches les uns des autres, il n'est guère surprenant que la prestation de services publics puisse varier considérablement d'un pays à l'autre. Ce n'est nulle part aussi manifeste que dans le domaine de la santé, où le phénomène relativement nouveau du « tourisme médical » est déjà en plein essor.

Paul Webster, 43 ans, qui habite dans le quartier de Highbury, à Londres, est un touriste médical chevronné qui, ces cinq dernières années, a voyagé à l'étranger pour différentes sortes de soins, dont une intervention de chirurgie esthétique en Thaïlande, une arthroscopie du genou en Inde à la suite d'une lésion due à la pratique du rugby, et une intervention pour cause de hernie discale au Cap, en Afrique du Sud, où il a passé sa convalescence à se détendre au bord de la piscine. Paul a choisi de se faire opérer à l'étranger pour éviter de se retrouver sur une liste d'attente avant une éventuelle intervention à l'hôpital de son quartier et parce que le coût du traitement était inférieur d'environ 30% à celui d'un traitement dans le privé près de chez lui. Désormais, après avoir tenté en vain de trouver un bon dentiste à proximité de son domicile, il va se faire soigner les dents dans une clinique dentaire de Cracovie, en Pologne – une destination desservie par des vols à bas prix.

Peu de gens choisiraient d'agir ainsi à moins d'y être vraiment obligés. Souffrir d'une maladie de courte ou de longue durée est déjà assez pénible et douloureux, mais voyager en étant malade peut paraître inconcevable à bien des personnes. Et pourtant, pour beaucoup d'autres, c'est précisément ce qu'il faut faire. En bref, si un pays n'est pas en mesure, pour quelque raison que ce soit, de fournir les soins de santé dont une personne a besoin, pourquoi celle-ci ne devrait-elle pas chercher ailleurs? Le tourisme médical, comme on l'appelle aujourd'hui, est un secteur d'activité florissant et très important.

Selon l'organisation Patients Beyond Borders, « le marché [du tourisme médical] pèserait USD 65 à 87,5 milliards et mobiliserait, à l'échelle du globe, quelque 20 à 24 millions de patients transfrontaliers dépensant en moyenne USD 3 410 par voyage, ce montant comprenant les frais médicaux, les transports transfrontaliers et locaux, le séjour et l'hébergement des malades hospitalisés »<sup>1)</sup>. De toute évidence, le tourisme médical est déjà un énorme marché dont la croissance est assurée à court et moyen terme.

### Les soins de santé loin de chez soi

Il conviendrait d'abord de préciser ce qu'on entend par « tourisme médical ». Monica Figuerola Martín a exercé les fonctions de Directrice générale de Spaincares (Clúster Español de Turismo de Salud) ces deux dernières années ainsi que celles de Directrice générale du tourisme au sein du Gouvernement de La Rioja pendant 12 ans ; elle

1) « Medical Tourism Statistics & Facts », patientsbeyondborders.com (consulté en avril 2019)  
<https://patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>

Si un pays n'est pas  
en mesure de fournir  
les soins de santé  
dont une personne a  
besoin, pourquoi celle-ci  
ne devrait-elle pas  
chercher ailleurs ?

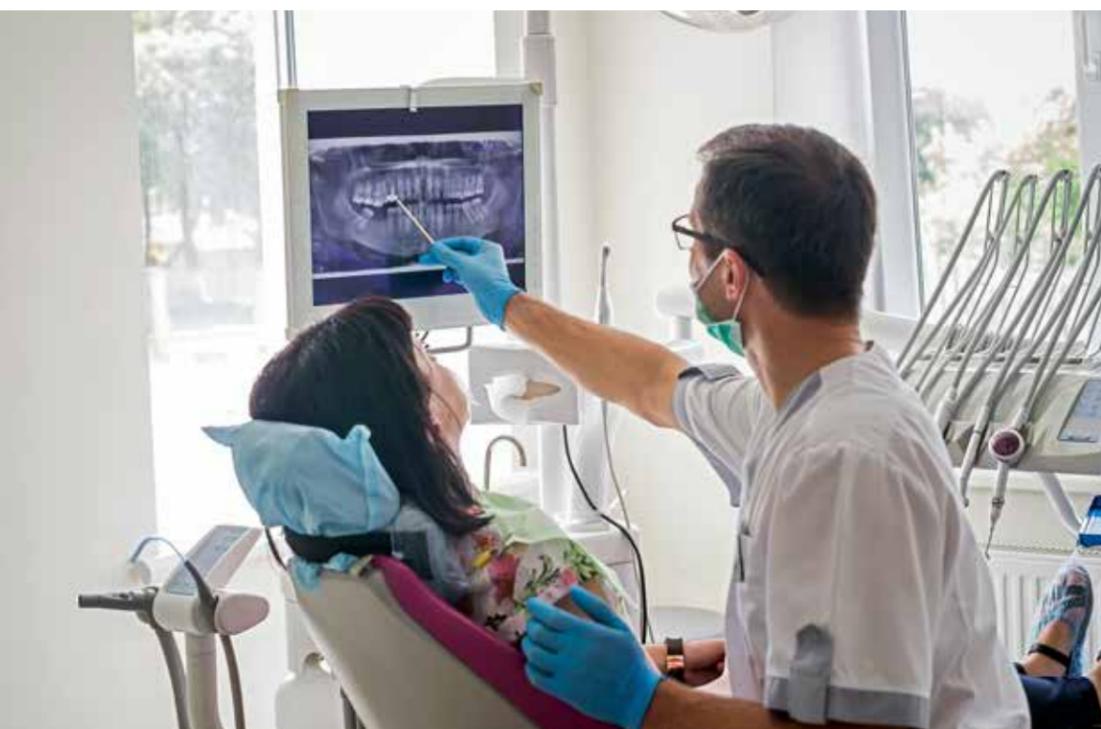
est aussi titulaire d'un doctorat en tourisme. En tant qu'Animatrice du groupe de travail WG 2, *Services pour le tourisme de santé*, du comité technique de l'ISO pour le tourisme (ISO/TC 228) – qui met au point la future ISO 22525, une Norme internationale pour le tourisme médical –, elle tient à faire la distinction entre « tourisme médical » et « médecine touristique ». Dans sa plus simple acception, cette dernière expression fait référence « aux personnes qui voyagent et qui tombent malades ou ont un accident et doivent alors être hospitalisées ». Monica Figuerola Martín préfère le mot « voyage », estimant que « tourisme » a un sens plus superficiel – de fait, lorsque des personnes voyagent pour des raisons médicales, ce ne sont pas des touristes, ce sont des patients. Leur motivation principale est de voyager pour bénéficier d'un traitement médical indisponible dans leur propre pays. C'est donc pour cette raison que Mme Figuerola Martín souhaiterait même aller plus loin et qualifier ce phénomène de « voyage médical » afin d'éviter toute ambiguïté à ce sujet. Quelles sont les pathologies les plus courantes donnant lieu au tourisme médical? En résumé, il semble que presque toutes les affections sont concernées. Patients Beyond Borders publie une longue liste de maladies et d'affections, depuis celles qui relèvent de la chirurgie esthétique sans mettre la vie des patients en danger ainsi que de la dentisterie jusqu'aux diverses formes de cancer et aux soins en matière de reproduction. Et c'est précisément parce qu'il existe maintenant tant de traitements possibles pour tant de pathologies différentes que les Normes internationales sont si importantes pour les « voyageurs médicaux » du monde entier.

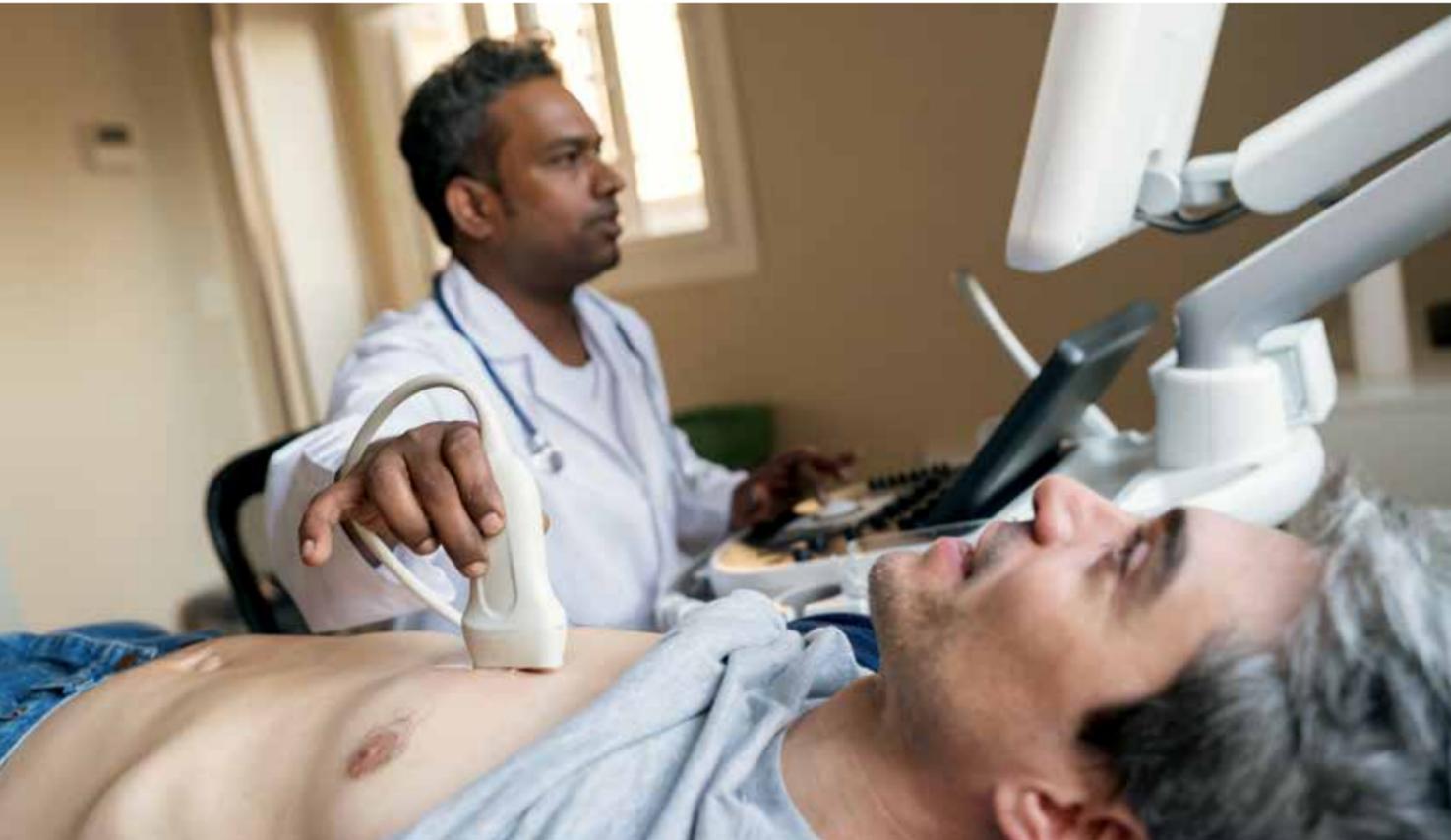
Une autre question étroitement liée à la précédente est, bien entendu, de savoir pourquoi les gens voyagent pour recevoir des soins médicaux. Parmi les réponses évidentes figurent le coût élevé des traitements et les longs délais d'attente pour l'accès aux soins médicaux dans de nombreux pays, conjugués aux possibilités accrues de voyager dans le monde entier à moindres frais. Toutefois, ce ne sont pas les seules raisons. Certains patients apprécient la meilleure qualité des infrastructures médicales d'autres pays et ont accès à des traitements qui ne peuvent être légalement proposés dans leur propre pays, comme la procréation médicalement assistée pour ceux qui veulent des enfants.

Il arrive parfois qu'un pays acquière une excellente réputation pour le traitement d'une pathologie particulière et que des patients optent même pour des essais cliniques qui ne sont conduits nulle part ailleurs dans le monde, sans même parler de leur propre pays. Il se peut aussi que certains voyagent pour une raison aussi banale que de meilleures conditions météorologiques : ainsi, beaucoup de personnes trouvent qu'il est plus agréable de se faire dialyser au bord de la mer, sous un ciel bleu et un soleil radieux.

### La sécurité avant tout

À quelles difficultés le tourisme médical se heurte-t-il et en quoi les Normes internationales sont-elles une aide? La sécurité est de toute évidence la première des priorités. Beaucoup de pays proposent une vaste gamme de traitements médicaux, dont la plupart sont très coûteux. Toutefois, cela ne veut pas dire que tous les pays offrent les mêmes traitements, et moins encore les meilleurs. La sécurité doit être améliorée parallèlement aux protocoles car, autant que le permettent les paramètres d'une procédure donnée, il est nécessaire de garantir qu'un traitement sera couronné de succès et que l'expérience vécue par le patient sera la meilleure possible.





Plus généralement, le tourisme médical mobilise une multitude de parties prenantes et se caractérise par une chaîne de valeur longue et souvent complexe, qui s'étend du tout premier moment où une entreprise contacte un hôpital pour demander un devis au tout dernier moment, lorsque le traitement est terminé et que le patient rentre chez lui. Ce parcours est marqué par de très nombreuses étapes critiques, et il est important pour certains pays de développer ce type d'activités – à condition qu'elles soient menées en toute sécurité.

Yosr Nefzaoui, Chef de projet pour ISO 22525 sur le tourisme médical, dirige l'agence de voyage SAFAR établie en Tunisie – une agence rattachée au groupe du Service Médical International (SMEDI), qui intervient en Afrique depuis 2007 – et préside en outre la Commission tourisme médical relevant de la Fédération tunisienne des agences de voyage et de tourisme (FTAV). Elle souligne que la Tunisie reçoit de nombreux patients venant d'Afrique du Nord et d'Afrique subsaharienne, où les systèmes de soins de santé ne répondent pas à leurs besoins.

La stratégie adoptée actuellement par la Tunisie en matière de soins de santé est tout à fait remarquable, tant dans le secteur public que dans le

secteur privé. Un bref coup d'œil aux statistiques le montre amplement : on y dénombre 115 cliniques disposant de 4 700 lits, 100 centres d'hémodialyse, 150 centres de radiodiagnostic, 232 laboratoires d'analyses médicales, plus de 5 300 cabinets de médecins généralistes, plus de 1 600 cabinets dentaires et presque autant de pharmacies. Et pourtant, il est probablement justifié de dire qu'en matière de soins de santé, la Tunisie n'a pas la même réputation que des pays comme l'Allemagne ou la Suisse. Si ces deux pays sont certes réputés pour leur sens de l'organisation et leur efficacité, il n'y a aucune raison objective pour que la Tunisie et d'autres pays similaires ne puissent bénéficier d'une certaine forme de reconnaissance, et c'est dans ce domaine que les Normes internationales se révéleront particulièrement utiles.

### Répondre aux besoins du marché

La première étape dans l'élaboration d'une Norme internationale consiste à confirmer la demande du marché, et il est désormais bien établi que le nombre de personnes voyageant pour recevoir des soins de santé a augmenté de façon spectaculaire ces dernières

années. En conséquence, il est urgent d'élaborer des normes qui définissent, au niveau international, les exigences minimales de qualité pour l'ensemble du processus. Le tourisme médical comporte une série de risques et d'opportunités connexes pour les patients ainsi que pour les nombreuses parties prenantes. ISO 22525, encore à l'état de projet mais qui sera publiée très prochainement, se concentrera sur les intermédiaires de la chaîne de valeur, où il n'y a aucun contrôle mais où les risques sont élevés.

Afin d'éviter toute atteinte à la santé des voyageurs, tous les acteurs de la chaîne de valeur devraient se conformer à certaines exigences afin de limiter les risques. Les Normes internationales définiront un très large éventail d'exigences pour les divers secteurs concernés, depuis l'organisation du séjour par les agences de voyage jusqu'à la qualité des soins dispensés par les établissements de santé.

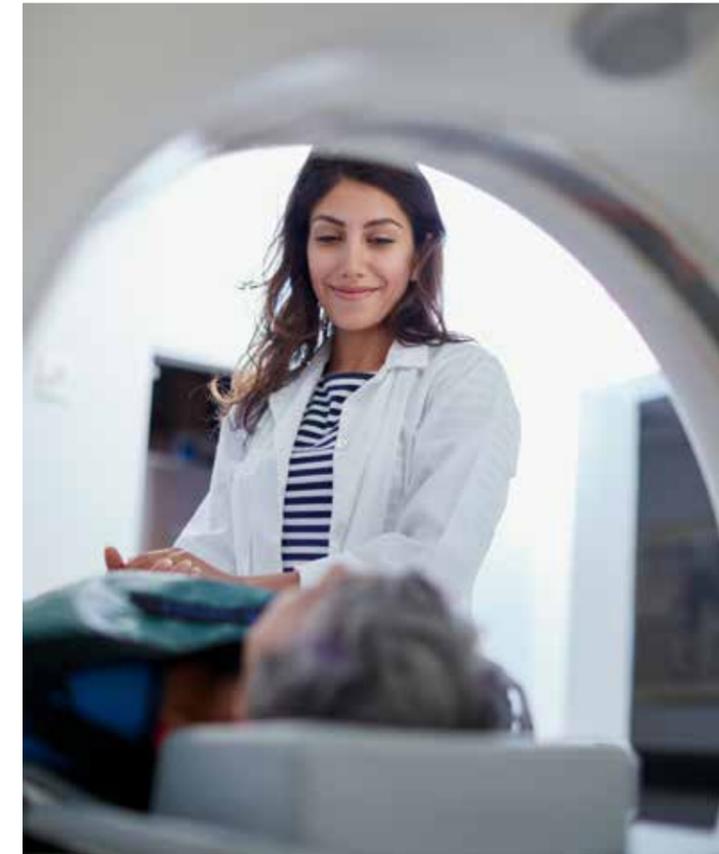
En l'occurrence, les Normes internationales en cours d'élaboration sont centrées sur quatre domaines :

- Processus antérieur au voyage et au traitement
- Processus de traitement
- Processus postérieur au traitement
- Retour à domicile et suivi

### Excellence clinique

Pour les utilisateurs finals, la norme vise à soumettre à des restrictions les participants aux soins de santé qui ne satisfont pas à ces exigences et, par conséquent, à limiter les risques et à assurer des soins de qualité. De façon peut-être paradoxale, les patients en savent souvent peu sur la notion de « normes » et ignorent probablement qu'elles sont requises par les centres de santé et les autres parties prenantes. Ce sont pourtant ces centres qui attachent une si grande importance aux Normes internationales, parce qu'ils accueillent de plus en plus de patients venant de l'étranger. Les centres de soins de santé ont besoin d'obtenir une certification, sinon les pouvoirs publics refuseront tout simplement de les reconnaître. L'excellence médicale et l'accréditation internationale sont les principaux facteurs qui régissent l'essentiel des flux internationaux de patients et qui stimulent en permanence le tourisme médical international.

D'une manière générale, la normalisation de l'expérience du tourisme médical vécue par le patient améliorera la qualité des soins ainsi que la sécurité et la satisfaction des patients. Cela peut être d'une valeur inestimable non seulement pour les patients, mais aussi pour toutes les parties prenantes et pour chacun d'entre nous. Et comme souvent, les comités qui rédigent et fournissent les Normes internationales accomplissent un travail essentiel – et qui pourrait même sauver des vies dans le cas du tourisme médical –, mais invisible. ■



Le nombre de personnes voyageant pour recevoir des soins de santé a augmenté de façon spectaculaire ces dernières années.



# Brésil : la grande aventure

En quête de nouvelles sensations pour votre prochaine destination de vacances ? Alors ne manquez pas les multiples possibilités qu'offre le Brésil. Constatant que le tourisme d'aventure gagne en popularité, nous avons demandé à Ricardo Fragoso, Directeur général de l'ABNT, membre de l'ISO pour le Brésil, pourquoi le pays est en passe de devenir une référence mondiale pour les activités de plein air.

Quels sont les deux atouts dont le tourisme tire directement parti ? L'infrastructure matérielle certes, mais aussi la nature et la culture, qui jouent un rôle essentiel dans la durabilité du secteur et contribuent à résorber la pauvreté des populations locales. Au Brésil, l'industrie du tourisme doit encore faire ses preuves. Avec une superficie de 8,5 millions km<sup>2</sup> et plus de 200 millions d'habitants, le pays s'efforce de trouver des moyens de parvenir à la viabilité socio-économique et, plus récemment, de préserver son environnement naturel. La tâche est ardue, mais grâce à leur détermination, les différents gouvernements et les Brésiliens ont réussi à surmonter de nombreux problèmes, en travaillant main dans la main pour développer le pays et le conduire vers la prospérité. Dans ce contexte, le tourisme durable apparaît comme l'un des éléments

moteurs capables de contribuer au développement économique et, dans le même temps, à la préservation du patrimoine naturel inestimable du pays.

Développer le tourisme d'aventure dans un pays comme le Brésil, qui est l'un des marchés les plus importants du tourisme international et qui occupe un territoire immense doté d'une infinie diversité environnementale, c'est offrir des possibilités uniques pour le tourisme de nature et les activités de loisirs de plein air. Selon le Ministère du tourisme, en 2018, le pays a reçu près de sept millions de visiteurs internationaux, qui ont généré plus de USD 3,2 milliards de recettes en devises rien qu'au premier semestre. Le tourisme national, pour sa part, a totalisé plus de 200 millions de voyages, pour seulement 60 millions d'individus environ.

Aujourd'hui, au Brésil, le secteur du tourisme fait vivre près de sept millions de personnes, essentiellement autour de l'hébergement, des agences de voyages, des compagnies aériennes et autres moyens de transport, ainsi que des restaurants et des infrastructures de loisir. Mais pour que le tourisme de nature devienne un succès commercial, le pays doit investir dans des infrastructures de qualité, former des guides et proposer des services sûrs et efficaces à un prix raisonnable, faute de quoi les touristes se tourneront vers d'autres destinations.

### Un pays précurseur

Beaucoup a déjà été fait : notre norme technique sur le tourisme d'aventure a été reconnue par des pays du monde entier et a servi de base aux premières lignes directrices internationales relatives au management de la sécurité applicables au tourisme d'aventure — ISO 21101. La plupart des normes relatives au tourisme d'aventure publiées jusqu'ici par l'ISO reposent — et le pays en tire une très grande fierté — sur des normes brésiliennes élaborées par l'ABNT, membre de l'ISO pour le Brésil, et sur les travaux de l'Association brésilienne pour l'écotourisme et le tourisme d'aventure (ABETA), une entité civile à but non lucratif qui regroupe des entreprises spécialisées dans l'écotourisme et le tourisme d'aventure dont l'objectif principal est de travailler de manière professionnelle, durable et innovante.

Avant cela, en 2008, un partenariat entre l'ABNT et le Ministère du tourisme avait donné aux acteurs du secteur la possibilité de consulter gratuitement les normes techniques. Marta Suplicy, alors Ministre du tourisme, avait justifié cette initiative en expliquant que « nulle part dans le monde, le tourisme d'aventure ne peut exister sans la normalisation ». Grâce à ces Normes internationales, le Brésil a pu étendre son champ d'activités, en mettant à profit des ressources techniques et de sécurité pour la mise en œuvre de bonnes pratiques dans le tourisme d'aventure. En plus de trois normes ISO sur cette forme de tourisme, le Brésil a adopté 11 normes ISO sur la plongée de loisirs et prévoit d'en ajouter deux autres à son portefeuille de normes.

Tous ces travaux de normalisation ont attiré l'attention de grands acteurs du marché du tourisme d'aventure, notamment des responsables de réserves naturelles et de forêts, des gestionnaires publics et d'autres parties prenantes, qui se montrent aujourd'hui intéressés par la mise en place de pratiques durables. Nous disposons à ce jour de 38 normes brésiliennes pour ce segment, ce qui fait du Brésil une référence mondiale en matière de sécurité pour l'écotourisme et le tourisme d'aventure.



*Ricardo Fragoso, Directeur général de l'ABNT, membre de l'ISO pour le Brésil.*

De l'avis général,  
la normalisation a permis  
d'améliorer les modalités  
de l'offre touristique  
au Brésil.

## En 2018, le Brésil a reçu près de 7 millions de visiteurs internationaux.

### De grandes aventures pour une empreinte minimale

La question de la durabilité est au centre des discussions à l'ISO. ISO 20611, *Tourisme d'aventure — Bonnes pratiques en matière de durabilité – Exigences et recommandations*, la norme la plus récente en la matière, adopte une vision à long terme des défis à relever dans ce secteur afin de protéger l'environnement naturel en réduisant au minimum les éventuels effets négatifs et en impliquant les communautés locales grâce à des emplois mieux rémunérés.

Mais avant tout, la durabilité vise à renforcer l'expérience vécue par le touriste sur le lieu de destination tout en valorisant la culture et les coutumes des communautés locales. À cette fin, ISO 14785 sur les offices de tourisme fera bientôt l'objet d'une adoption nationale au Brésil. Partout dans le pays, ces centres d'information pourront l'utiliser pour offrir aux visiteurs un meilleur service et leur fournir des informations de qualité sur les hauts lieux du tourisme brésilien.



*Solidement arrimés à des câbles, des touristes en quête d'aventure admirent la vue sur la canopée amazonienne au Brésil.*

L'adoption, sur le plan national, de Normes internationales ISO a apporté une valeur ajoutée considérable au segment du tourisme d'aventure au Brésil. Ainsi, l'ampleur et la gravité des accidents ont sensiblement diminué et les touristes sont mieux au fait des protocoles de sécurité en matière de prévention des accidents, qui consistent notamment à dispenser une formation de qualité aux guides qui interviennent dans des activités de plein air, souvent dans des lieux très reculés.

### Priorité à la sécurité

Le gouvernement brésilien, via le Ministère du tourisme, a mis l'accent sur la sécurité, comme en témoigne le programme Aventura Segura (L'aventure en toute sécurité), une initiative portée par le Ministère du tourisme en partenariat avec le Sebrae, une organisation spécialisée dans l'autonomisation des petites entreprises, et l'ABETA, l'association brésilienne du tourisme d'aventure. Dans le cadre de ce programme, les entreprises doivent obtenir un certificat de sécurité en matière de tourisme d'aventure pour garantir que les visiteurs peuvent se livrer aux activités de plein air en respectant les principes de la durabilité et selon les normes de sécurité les plus rigoureuses.

Les normes ont aussi une incidence sur les prestataires locaux et sur toutes celles et tous ceux qui travaillent dans les services d'urgence. Un plan de services d'urgence établi dans le cadre du système de management de la sécurité de l'ABNT a eu un effet très bénéfique sur la mise en œuvre d'un système de management, essentiellement dans les petites entreprises, qui représentent 98% des entreprises dans le segment du tourisme d'aventure. Les touristes sont toujours disposés à payer un peu plus cher pour des activités qui respectent des normes de sécurité strictes, sont encadrées par des professionnels qualifiés et utilisent des équipements régulièrement et rigoureusement entretenus, car ils voient bien la valeur ajoutée d'une telle offre touristique.

Depuis sa mise en place en 2005, le programme Aventura Segura a aidé de nombreuses entreprises à intégrer les bonnes pratiques recommandées par les normes techniques. Citons notamment Campo dos Sonhos et Parque dos Sonhos, deux lieux de retraite ruraux autour de São Paulo qui peuvent s'enorgueillir d'un système intégré associant hébergement durable et tourisme d'aventure en toute sécurité. Ces deux établissements, considérés aujourd'hui comme des références au Brésil dans le secteur du tourisme d'aventure durable, proposent une offre très complète, notamment des services adaptés aux visiteurs handicapés ou à mobilité réduite, et une multitude d'activités pour les enfants, les adolescents, les familles et les personnes âgées.



Les excursions en bateau pour voir les cascades du lac de Furnas, dans le Minas Gerais, sont particulièrement prisées par les touristes qui se rendent au Brésil.



Le gouvernement  
brésilien, via le Ministère  
du tourisme, a mis  
l'accent sur la sécurité.

Nas Altura, opérateur de la Chapada Diamantina spécialisé dans les écotours, répond à la demande de voyageurs qui souhaitent visiter la région en toute sécurité tout en adoptant une démarche écoresponsable. L'entreprise propose toutes sortes de prestations pour explorer l'exceptionnelle beauté naturelle de la région, de la randonnée pédestre sur une journée à des excursions de plusieurs jours. Elle applique des normes de sécurité et diffuse de bonnes pratiques à l'ensemble de son réseau de prestataires d'activités. Nas Alturas est un exemple remarquable d'initiative de tourisme durable, qui promeut l'inclusion sociale en encourageant le recrutement de main-d'œuvre locale, la préservation des ressources naturelles et le respect des cultures et des populations comme moyens de stimuler le développement économique local.

De l'avis général, la normalisation a permis d'améliorer les modalités de l'offre touristique au Brésil. Notre pays s'est fait une place dans le segment du tourisme d'aventure en proposant un éventail d'entreprises qui respectent les exigences internationales en matière de qualité. Ces engagements viennent renforcer un circuit d'aventure douce capable d'attirer et d'accueillir des touristes locaux et du monde entier, tous convertis à l'idée que le Brésil a bien plus à offrir que ses plages et son soleil. ■

# Comment tirer pleinement parti de vos voyages

Vous avez prévu un séjour inoubliable? Les normes ISO vous accompagnent à chaque étape de votre voyage.

**ISO 18065**  
(services touristiques dans les espaces protégés)

**Série ISO 13687**  
(ports de plaisance)

**ISO 21401**  
(hébergements touristiques durables)

**ISO 13810**  
(tourisme industriel)

**ISO 22525\***  
(tourisme médical)

**ISO 20410**  
(location de bateaux sans équipage)

**ISO 14785**  
(offices de tourisme)

**ISO 13970**  
(formation des guides avec tuba)

**ISO 21416\***  
(pratiques écoresponsables en plongée)

**ISO 13009**  
(opérations de plage)

**ISO 20611**  
(tourisme d'aventure durable)

**ISO 21101**  
(management de la sécurité du tourisme d'aventure)

**ISO 21103**  
(tourisme d'aventure – informations à l'intention des participants)

**ISO 21417\***  
(sensibilisation à l'environnement des plongeurs)

**ISO 20488**  
(avis en ligne de consommateurs)

\*En cours d'élaboration



*par Barnaby Lewis*

Feriez-vous confiance à un parfait inconnu qui vous propose ses services? A priori, c'est peu probable. Pourtant la popularité des commentaires en ligne et le crédit accordé aux avis des pages Web au moment de prendre d'importantes décisions pour se loger, se restaurer et voyager dans des conditions optimales pointent une autre réalité.

# Peut-on faire confiance aux avis clients ?

Beaucoup d'entre nous organisent maintenant leurs vacances de A à Z sur Internet.

Les communautés en ligne sont depuis toujours un lieu où des gens se connectent pour échanger avec leurs semblables. Ce sont des gens comme vous et moi, qui partagent quelque chose en commun. Accessibles partout et généralement gratuits, les réseaux sociaux, forums et autres sites de dialogue en ligne ont prospéré dès le début d'Internet, préfigurant l'explosion des médias sociaux à la fin des années 2000. Difficile d'imaginer un monde sans connexions de ce type. Désormais partie intégrante de notre vie quotidienne, elles ont non seulement changé notre façon de créer des contacts et de nous faire des amis, mais elles ont aussi modifié notre relation à l'information et notre façon de former et d'exprimer nos opinions. Elles ont également influencé nos choix s'agissant de nos décisions de vacances. De l'idée de départ jusqu'à la réservation, beaucoup d'entre nous organisent maintenant leurs vacances de A à Z sur Internet.



ISO 20488 est particulièrement pertinente pour des secteurs, comme celui du tourisme, où l'expérience des clients est un facteur prépondérant dans la prise de décision.

### Avec la planète à portée de main, pourquoi voyager ?

Aux moindres moments d'inactivité où nous pouvions autrefois laisser vagabonder notre esprit, nous nous précipitons maintenant de manière compulsive sur notre téléphone portable pour nous immerger dans son monde numérique. Travail, détente, actualité, opinion, apprentissage et divertissement sont noyés sous un flot d'informations. Si le potentiel d'accès à des idées nouvelles élargit effectivement nos horizons, notre mode de vie s'en trouve emporté dans le flux d'un courant incessant. Les études l'indiquent, nous nous plaignons d'un niveau de stress jamais atteint. Parfois, il est bon de faire une pause.

Est-ce l'une des raisons pour lesquelles nous voyageons plus que nos grands-parents ? Est-ce aussi peut-être ce qui explique la recherche de destinations de plus en plus exotiques pour nous évader, nous détendre, changer de perspective, voire nous déconnecter. Une récente norme ISO devrait contribuer à rendre le processus de choix et de réservation plus rassurant.

Mais avant d'en arriver là, il vous faudra trouver votre chemin dans une multitude d'options. Et il y en a tellement que l'on ne sait plus où donner de la tête. Dans un monde où le transport aérien est l'option la moins chère, où votre smartphone peut traduire des langues que vous ne parlez pas, et où le plus grand hôte du monde ne possède pas un seul immeuble, il y a effectivement de quoi être perplexe. Heureusement, il existe encore des agences de voyages pour vous aider. Elles n'ont pas toutes fait faillite avec les comparatifs de prix et les réservations en ligne. Bien au contraire. Celles qui ont survécu le doivent à l'innovation et à la spécialisation.

Une nouvelle génération d'agences de voyages a vu le jour. Proposant des formules qui n'étaient tout simplement pas disponibles auparavant, leur marketing axé sur les données leur permet de créer, pour leurs clients, des forfaits sur mesure. Les renseignements nous concernant recueillis par ces entreprises, y compris les avis rédigés et les sondages d'opinions, sont essentiels à leur modèle commercial. Dans le secteur hautement compétitif du tourisme d'aventure, les entreprises innovantes font un travail d'analyse et de réflexion pour répondre aux vœux de leurs clients, qui recherchent avant tout non seulement des vacances, mais des voyages inoubliables hors des sentiers battus. En France, l'un des opérateurs les plus connus est Nomade Aventure. Fondée en 1975, l'agence, fidèle à sa vocation explicite, n'a jamais cessé d'évoluer et occupe aujourd'hui une position de leader dans le marché.

### Saisir une opportunité

Entre la réalisation des rêves de vacances de 12000 personnes par an, la gestion d'une équipe de 60 personnes et la recherche de nouvelles destinations, Fabrice Deltaglia, Directeur général de Nomade, est en perpétuel mouvement. Après avoir travaillé dans la distribution de films en Afrique et dans le secteur des colonies de vacances, M. Deltaglia, un Français au parcours professionnel insolite, est, depuis une dizaine d'années, à la tête de cette importante agence de voyages. *ISOfocus* a pu l'interroger sur le rôle des normes dans sa vie personnelle et dans le succès de son entreprise.

Il déclare : « Je suis entré dans la normalisation par hasard. Ayant eu l'occasion de contribuer à une norme sur les évaluations en ligne, j'en ai saisi l'importance pour notre entreprise. » À ma demande de précisions, il répond : « Nomade utilise les avis en ligne depuis 2011, afin de maintenir notre présence dans le secteur très concurrentiel du tourisme en ligne. Nous avons nos propres systèmes rigoureux en place, par exemple, publication de tous les avis, favorables ou non, pendant au moins cinq ans, ou interdiction à nos employés de supprimer ou de modifier les avis des clients. »

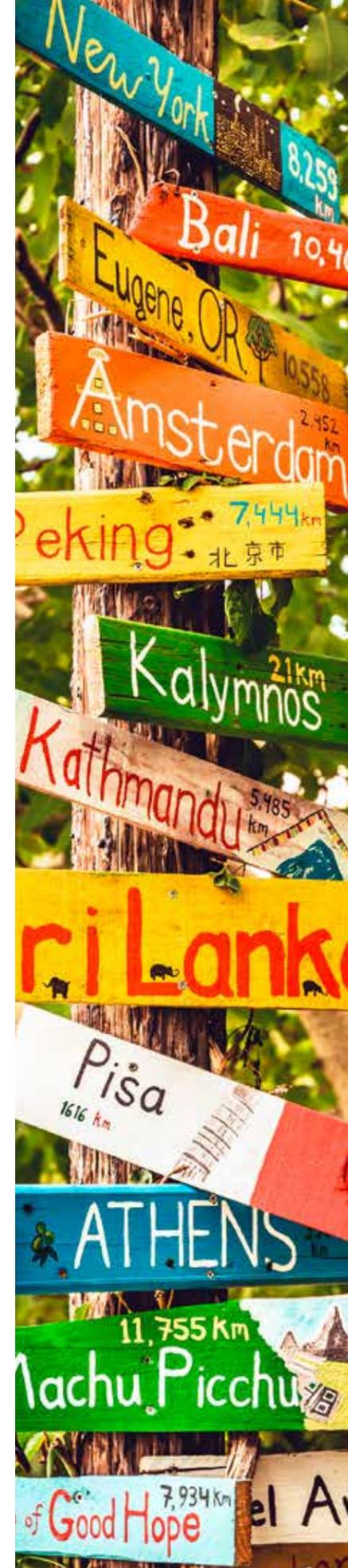
Pour M. Deltaglia, il était clair que l'élaboration de lignes directrices similaires applicables à tous les types de sites marchands en ligne permettrait d'améliorer la transparence et de maintenir la confiance des clients dans l'authenticité des avis. « C'est un mélange de curiosité personnelle et de conscience du fait que nous pouvions ainsi protéger notre entreprise qui m'ont amené à accepter de participer aux travaux de normalisation », observe M. Deltaglia, pour expliquer son engagement auprès de l'AFNOR, membre de l'ISO pour la France, qui a lancé l'initiative en matière d'élaboration d'une norme relative aux avis en ligne.

### L'initiative française passe à l'international

En 2014, l'ISO a créé un comité technique, géré par l'AFNOR, sur les avis en ligne des consommateurs, chargé de démarrer l'élaboration d'une Norme internationale établissant des exigences et des recommandations sur les principes et méthodes à appliquer par les administrateurs dans la collecte, la modération et la publication des avis en ligne émis par les consommateurs. Publiée en 2018, la norme ISO 20488, qui s'appuie sur les travaux initiaux de l'AFNOR, a été largement adoptée en France par les entreprises. Pour Laurent Petit, Président du comité technique ISO/TC 290, *Réputation en ligne*, géré par l'AFNOR, la norme ISO 20488, *Avis en ligne de consommateurs – Principes et exigences portant sur les processus de collecte, modération et publication des avis*, qui est applicable à tous les types d'entreprises, est particulièrement pertinente pour des secteurs, comme celui du tourisme, où l'expérience des clients est un facteur prépondérant dans la prise de décision. Les avis en ligne ont aussi une influence majeure pour l'achat de produits dont on attend des performances spécifiques, comme les articles de sport.

Avec sa double formation en mathématiques et en marketing, M. Petit apporte, dans ses activités ISO, une expérience substantielle du domaine, car il a travaillé pour des sociétés très connues en France, notamment pour la loterie nationale, la télévision nationale, et la grande enseigne multisports Decathlon. Travailler avec le plus grand détaillant de Thaïlande est le dernier défi en date auquel s'attaque M. Petit. C'est lors d'une course en taxi dans les rues très animées de Singapour qu'*ISOfocus* l'a rencontré.

Actif de longue date dans le monde du football, M. Petit, qui a travaillé à Paris, Shanghai et Singapour, vient de déménager à Bangkok. En travaillant avec un club de football professionnel, M. Petit avait une certaine expérience des normes ISO, mais sa première occasion de participer de l'intérieur à l'élaboration de normes s'est présentée en 2014 lorsqu'il a été approché par l'AFNOR. Appuyé par des collègues qui, comme lui, ont reconnu l'énorme potentiel de la norme, il a décidé, selon ses propres termes, de « jeter un coup d'œil dans les coulisses du monde de la normalisation ».



L'avis en ligne est au cœur du processus décisionnel.

Quant à l'utilité d'ISO 20488, M. Petit explique que « l'avis en ligne est trop important pour être laissé au hasard ». Pour souligner à quel point ces avis sont décisifs pour les consommateurs d'aujourd'hui, il affirme : « c'est un facteur de conversion [pour conclure l'achat] », en faisant état d'études attestant que, sur la base d'avis crédibles, les décisions d'achat peuvent être multipliées par quatre. « On se méfie de plus en plus des sources d'information officielles, et les déclarations des fabricants sont jugées moins crédibles que l'avis d'un utilisateur régulier, même si l'avis provient d'une personne que l'on ne connaît pas personnellement.

### Solutions à des problèmes concrets

La dernière remarque de Laurent Petit incarne la logique pragmatique du normalisateur convaincu que tout a une solution : « Quand il s'agit de réputation en ligne, l'important n'est pas de savoir si une critique est positive ou négative, mais comment on réagit. » Pour M. Petit, le fait d'apporter une réponse rapide et sincère à des retours négatifs et, surtout, d'essayer de régler le problème, ajoute plus de crédibilité que la simple mise en avant ou la réponse aux avis positifs.

Les implications vont bien au-delà du tourisme. L'avis en ligne est au cœur du processus décisionnel, même dans les cas où l'acte d'achat peut s'effectuer en magasin. Avec une norme si largement applicable à différents secteurs qu'ISO 20488, le principe ISO qui consiste à rechercher un éventail d'expertise tout aussi étendu est vraiment payant. *ISOfocus* s'est entretenu avec Patrick Harkness qui a participé aux travaux sur ISO 20488 en y apportant des points de vue autres que ceux du commerce de détail et du tourisme.

M. Harkness, qui mène une retraite très active (il a fondé un cabinet-conseil en planification d'urgence et participe à différents projets ISO), a débuté sa carrière en tant que géomètre et spécialiste de grands projets d'infrastructure en Colombie-Britannique, sa province natale. C'est dans ce contexte qu'il a commencé à travailler, à l'échelle de la province, à des programmes de préparation aux situations d'urgence impliquant de tenir compte d'un large éventail d'opinions, de collaborer avec de multiples parties prenantes et d'établir des plans et des lignes directrices. Voilà la solide base sur laquelle s'appuient désormais ses contributions de M. Harkness aux travaux normatifs.

### Le point de vue du normalisateur

Au vu du temps mis à disposition à titre volontaire par M. Harkness pour œuvrer aux normes nationales et internationales, dans des domaines aussi divers que la sécurité et la résilience, les consommateurs vulnérables et les sociétés vieillissantes, le Conseil canadien des normes (CCN), membre ISO pour le Canada, a jugé parfaitement naturel de le choisir, parmi d'autres Canadiens, pour participer à l'élaboration d'ISO 20488. M. Harkness précise : « Mes activités bénévoles s'amplifiant, le CCN m'a demandé si j'aimerais présider le Comité miroir canadien de l'ISO/TC 290 sur la réputation en ligne. J'ai accepté, et nos efforts ont abouti avec ISO 20488. »



Puisque le sujet concerne ici l'avis des utilisateurs, je suis curieux d'en savoir plus sur son expérience dans le processus ISO proprement dit. Sachant que, pour beaucoup de gens, la retraite marque l'arrêt de la vie professionnelle, comment se fait-il qu'il ait décidé d'assumer de nouvelles responsabilités et de s'engager dans de nouvelles démarches ? « L'administration et l'organisation sont mes points forts », reconnaît M. Harkness, qui ajoute « c'était naturel pour moi de devenir Manager<sup>1)</sup> d'un groupe de travail. Ayant été élu à ce poste, j'ai eu la chance d'être parrainé par le CCN pour participer, en 2016, au cours de formation des gestionnaires de comités ISO. C'est une formation qui vaut vraiment la peine et que devraient absolument suivre ceux qui acceptent la responsabilité de Manager d'un comité technique ou d'un groupe de travail. »

### Des amis qui vous veulent du bien

Il n'est pas très compliqué pour un site marchand de rédiger son propre avis. Dans un monde virtuel, rédiger un avis qui correspond à ce que l'on aimerait entendre et écrire des mensonges éhontés n'est pas exactement la même chose. Il faut s'attacher à faire en sorte que les milliers de gens qui gagnent leur vie en nous

poussant à acheter en ligne ne soient pas tentés d'interpréter les données ou de réécrire les témoignages comme bon leur semble. Sans les lignes directrices du type de celles indiquées dans ISO 20488, même des opérateurs légitimes peuvent aller trop loin. Dans un paysage numérique saturé d'images retouchées, de vidéos virtuelles, de chatbots, et où chacun de vos mouvements doit impérativement être monétisé, l'incertitude quant aux règles est bien réelle.

La question que les acteurs du e-commerce doivent se poser est de savoir s'ils peuvent prendre les bonnes décisions sans le cadre défini dans la norme ISO sur les avis en ligne de consommateurs. Les consommateurs font confiance aux normes et se détournent rapidement des entreprises coupables de fausses allégations. Pire encore, ils peuvent publier leurs propres avis négatifs et détruire en peu de mots une réputation gagnée après des années d'effort.

Pour les vacanciers et, de fait, pour ceux qui se portent acquéreurs de produits ou services ayant fait l'objet de notations sur Internet, les Normes internationales fournissent désormais un niveau d'assurance supplémentaire. C'est une chance, parce que l'on ne peut pas toujours se fier à des conseils d'amis, surtout s'il s'agit de parfaits inconnus. ■

1) Nouvelle désignation du « Secrétaire ».



## NOUVEAUTÉS À VENIR POUR LES NSM

Les normes de système de management ISO (NSM) font partie des documents les plus largement utilisés et reconnus que nous publions. Grâce à la structure-cadre (HLS) commune à ces normes, les utilisateurs qui appliquent déjà une NSM sont immédiatement à l'aise avec toute autre norme de ce type, quel que soit son domaine d'application.

Outre le fait qu'elles suivent une structure commune, certaines parties de ces normes reprennent un texte identique. Ces parties sont définies dans ce que l'on appelle l'Annexe SL, applicable depuis 2012.

Dans le cadre de l'engagement pris par l'ISO d'assurer la pertinence de nos normes dans le monde réel, nous avons interrogé les utilisateurs de NSM en 2018 afin de recueillir leurs points de vue quant à la manière dont cette annexe pourrait évoluer. L'objectif affiché est de finaliser la version révisée de l'Annexe SL en 2020 en vue de son entrée en vigueur en 2021.

Les changements apportés à l'Annexe SL seront annoncés sur ISO.org. Vous aurez également la possibilité de vous abonner à notre bulletin pour recevoir les toutes dernières informations directement dans votre boîte de réception.



## NOS RÉALISATIONS EN 2018

Nous avons publié en mai le Rapport annuel 2018 de l'ISO. Disponible en téléchargement sur ISO.org ou en version papier, ce dernier revient sur nos réalisations en 2018. « Ce rapport, qui présente les activités de nos membres, propose également une synthèse de notre performance financière ainsi qu'une vue d'ensemble de nos initiatives en 2018. Il explique aussi comment nous nous développons et aidons d'autres à relever leurs propres défis », explique Sergio Mujica, Secrétaire général de l'ISO.

**Découvrez notre rapport annuel  
dès à présent pour tout savoir  
sur nos activités :**  
[www.iso.org/annual-reports.html](http://www.iso.org/annual-reports.html)



## LUBLIN, VILLE INTELLIGENTE

La ville de Lublin, en Pologne, est la toute dernière à s'être lancée avec enthousiasme dans la mise en œuvre d'ISO 37120, *Villes et communautés territoriales durables – Indicateurs pour les services urbains et la qualité de vie*. La ville s'est vu remettre en début d'année son certificat de conformité « Ville intelligente » par le PKN, membre de l'ISO pour la Pologne.

ISO 37120 décrit les principales mesures nécessaires pour évaluer les services urbains et la qualité de vie d'une ville. Son application aidera les professionnels – gestionnaires municipaux, décideurs politiques, chercheurs, chefs d'entreprise, urbanistes, concepteurs et bien d'autres – à se concentrer sur des enjeux critiques et à mettre en place des politiques pour des villes plus vivables, harmonieuses, durables, résilientes, économiquement attractives et prospères. Les villes peuvent également s'appuyer sur les recommandations d'ISO 37120 pour contribuer à la réalisation des Objectifs de développement durable des Nations Unies, la feuille de route mondiale pour un monde plus durable.

Lublin est parvenue à améliorer la qualité de vie de ses habitants en investissant dans des systèmes de gestion du trafic qui permettent de suivre l'état du trafic, et donc de décongestionner la ville et de réduire les émissions nocives, tout en offrant davantage de sécurité aux automobilistes comme aux piétons.



## UNE CEINTURE, UNE ROUTE: UNE NOUVELLE ÈRE S'ANNONCE

Quelque 5 000 participants représentant plus de 150 pays et 90 organisations internationales ont assisté au deuxième Forum pour la coopération internationale tenu à Beijing en avril 2019 dans le cadre de l'initiative « Ceinture et route » (BRI) lancée en 2013 en vue de rebâtir les anciennes routes commerciales d'Eurasie.

Le forum de trois jours était consacré à cette initiative chinoise de grande ampleur pour le développement des infrastructures commerciales et de transport reliant l'Asie à l'Europe et à l'Afrique.

Lors du forum thématique sur la question de la connectivité des politiques, le Président de l'ISO, John Walter, a déclaré que les Normes internationales constituaient les fondements de la BRI et qu'elles témoignaient de la valeur toujours plus grande de la coopération et de la collaboration à l'échelon mondial. « Qu'il s'agisse de la manière dont nous interagissons avec le monde physique, par le biais de l'extraction et de la transformation de ressources, ou de la façon dont les personnes interagissent, par le biais du commerce et des communications, les normes ISO offrent une voie commune pour avancer ensemble. »

Un communiqué conjoint a été publié au terme de la table ronde des dirigeants, appelant à une coopération de qualité à l'avenir. « La coopération dans le cadre de l'initiative « Ceinture et route » est une entreprise à long terme et une cause commune pour l'ensemble des partenaires de cette coopération », a déclaré le Président de la République populaire de Chine, Xi Jinping, lors de la conférence de presse.



**John Walter, Président de l'ISO, lors du deuxième Forum « Ceinture et route » pour la coopération internationale tenu à Beijing, Chine.**

## LA FAMILLE ISO SE RÉUNIT AU CAP



## LE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE À L'HONNEUR

La dixième Conférence du Groupe ministériel sur l'énergie propre (CEM10), tenue à Vancouver, Colombie-Britannique, Canada, a récemment mis à l'honneur 32 organismes qui ont encouragé le recours à des systèmes de management de l'énergie efficaces et mis en œuvre de tels systèmes. En termes d'expérience de la gestion énergétique, les organismes lauréats se situent aux deux extrémités du spectre – des installations les plus simples aux plateformes déployées à l'échelle de toute une entreprise –, preuve que tout organisme peut tirer parti de la mise en œuvre de la norme ISO 50001 relative aux systèmes de management de l'énergie.

Quatre organismes se sont vu décerner le prix le plus prestigieux – le prix d'excellence du CEM – et 28 organismes ont reçu un prix pour avoir contribué à la sensibilisation, à l'échelon mondial, aux avantages des systèmes de management de l'énergie. Collectivement, ces 32 organismes (implantés dans 19 pays et économies) font état d'économies d'énergie annuelles allant jusqu'à USD 57 millions ainsi que de réductions des émissions annuelles de près de 554 millions de tonnes métriques d'équivalent dioxyde de carbone – ce qui reviendrait à retirer de la circulation sept millions de voitures.

Les prix d'excellence en gestion de l'énergie sont organisés par le groupe de travail sur la gestion énergétique (EMWG) du CEM, qui participe aux travaux de l'ISO/TC 301, *Systèmes de management de l'énergie et économies d'énergie*.

En savoir plus sur les lauréats de cette année :

[www.cleanenergyministerial.org](http://www.cleanenergyministerial.org)

Du 16 au 20 septembre, les délégués des organismes nationaux de normalisation membres de l'ISO se réuniront lors de la Semaine ISO 2019 pour fixer le cap de notre Organisation à l'horizon 2030. Cette manifestation comprendra l'Assemblée générale de l'ISO ainsi que les réunions du Conseil de l'ISO et d'autres comités spéciaux. C'est à cette occasion que sont prises les décisions qui déterminent les orientations de notre Organisation.

Les attentes sont élevées pour la Semaine ISO 2019. Des ateliers de groupe permettront à nos membres d'examiner différents aspects de la prochaine stratégie de l'ISO, dont l'adoption devrait intervenir l'année prochaine. En plus de déterminer comment les Normes internationales peuvent contribuer à la réalisation du Programme mondial, cette manifestation rassemblera la famille ISO dans la plus ancienne ville d'Afrique du Sud pour des discussions animées et des exposés qui inciteront à la réflexion, et permettra aux participants d'évoquer leurs réussites et les défis qu'ils doivent relever.



# Mieux voyager pour un monde durable

Le tourisme affiche un formidable potentiel de croissance pour les décennies à venir, ce qui signifie que des millions de touristes supplémentaires franchiront les frontières chaque année. Or pour tirer parti de cette opportunité sans compromettre leurs atouts, les pays devront établir des politiques et des pratiques durables. L'OMT, l'institution spécialisée des Nations Unies chargée des questions relatives au tourisme, contribue à faire que cette opportunité devienne une réalité.



Photo : UNWTO

**Dirk Glaesser**, Directeur, Développement durable du tourisme, OMT.

Le tourisme s'est maintenant imposé comme une force de développement tant au niveau national qu'international.

**Le tourisme international a connu une croissance moyenne de 4% au cours des 8 dernières années.**

#### Quelles sont les tendances actuelles du tourisme durable ?

Nous assistons actuellement à une évolution rapide vers un tourisme plus inclusif et plus durable dans le monde entier. Le tourisme s'est maintenant imposé comme une force de développement tant au niveau national qu'international, ce qui explique que l'Organisation mondiale du tourisme ait obtenu le statut d'institution spécialisée des Nations Unies. Partout dans le monde, les pays adoptent de plus en plus de nouvelles législations et politiques intégrant la politique touristique dans leur politique économique générale. On assiste notamment à la mise en place de mesures qui visent à soutenir le développement d'un tourisme durable pour réduire la pauvreté, tout en œuvrant pour la protection de la biodiversité et du patrimoine culturel ainsi que pour le développement des communautés. Les pays, les villes et les régions investissent davantage dans les infrastructures et les équipements afin de rendre le tourisme plus inclusif. Les destinations touristiques innovent également pour faire face aux défis posés par l'augmentation continue du nombre de touristes. Dans le même temps, les demandes des consommateurs évoluent. Dans le monde entier, les touristes sont de plus en plus friands d'expériences qui mettent en valeur et sauvegardent le patrimoine naturel et culturel. Les touristes s'efforcent aussi de faire en sorte que leurs voyages contribuent à apporter le progrès. On observe une sensibilité croissante à l'importance d'un tourisme responsable et les touristes sont conscients que les choix qu'ils font pendant leurs voyages, de la nourriture qu'ils mangent aux souvenirs qu'ils achètent, ne sont pas sans conséquences.

Le tourisme est-il toujours bon pour un pays ? Chaque année, des millions de personnes voyagent vers d'autres contrées pour leurs vacances ou pour affaires et y dépensent beaucoup en espèces sonnantes et trébuchantes. Ce secteur peut créer des emplois, stimuler l'économie d'un pays et sensibiliser à d'autres cultures. S'il est bien géré, le tourisme peut s'avérer un vecteur d'amélioration des niveaux de vie et protéger dans le même temps ce qu'un pays a de mieux à offrir. Mais s'il est mal géré, il peut engendrer des problèmes de congestion dans certains lieux, de pollution par les déchets et de dégradation de l'environnement. Selon l'OMT, au cours des six dernières décennies, le tourisme a connu une croissance et une diversification continues, jusqu'à devenir l'un des secteurs économiques les plus importants et les plus dynamiques au monde. En tant qu'institution de référence dans le domaine du tourisme international, l'OMT encourage le développement d'un tourisme qui soutient, dans la même mesure, la préservation de la biodiversité, le bien-être collectif et la sécurité économique des pays et communautés hôtes. Ce faisant, l'OMT se positionne comme chef de file du secteur touristique pour faire progresser les connaissances et les politiques touristiques partout dans le monde. À cette fin, l'OMT entretient des relations avec de nombreuses organisations s'intéressant au tourisme, notamment avec l'ISO, par l'intermédiaire de son comité technique chargé du tourisme et de ses services connexes – l'ISO/TC 228. Le respect des Normes internationales en matière d'accueil, de services, de

qualité et de sécurité des denrées alimentaires, et de réglementations en matière d'environnement et de travail, est essentiel pour la compétitivité du secteur et pour son développement. *ISOfocus* a demandé à Dirk Glaesser, Directeur du développement touristique durable à l'OMT, comment cette institution aide les communautés à opter pour une forme de tourisme durable dont les visiteurs pourront profiter pendant de nombreuses années.

#### **ISOfocus : Qu'est-ce que l'industrie du tourisme ? Comment le tourisme a-t-il évolué au cours des 50 dernières années ?**

**Dirk Glaesser :** Nous définissons comme touristes internationaux tous les voyageurs qui traversent des frontières et séjournent en dehors de leur pays de résidence habituel, que ce soit pour affaires ou pour leurs loisirs, pour une durée maximale d'une année.

Le tourisme international a connu une croissance moyenne de 4% au cours des huit dernières années, un record de croissance ininterrompue depuis les années 1960.

Ce résultat s'inscrit dans la foulée de décennies de croissance remarquable de ce secteur. Entre 1950 et 1999, le nombre d'arrivées internationales est passé de 25 millions à 664 millions, ce qui correspond à un taux de croissance annuel moyen de 7%. Au cours de cette période, le nombre de touristes internationaux a doublé en un peu plus de dix ans et les données les plus récentes de l'OMT indiquent que 1,4 milliard d'arrivées internationales ont été enregistrées au cours de la seule année 2018.



Le secteur du tourisme emploie majoritairement des femmes et son évolution a donc une influence considérable sur la réalisation de l'ODD 5, qui porte sur l'égalité des sexes.



### Comment la pratique d'un tourisme durable peut-elle avoir un impact positif sur nos communautés ?

Le tourisme est désormais un élément essentiel du Programme de développement durable. Actuellement, un emploi sur dix dans le monde est lié directement ou indirectement au tourisme, ce qui fait de ce secteur une arme incontournable de la lutte contre la pauvreté, le premier des 17 Objectifs de développement durable (ODD) du Programme 2030. Le secteur du tourisme emploie majoritairement des femmes et son évolution a donc une influence considérable sur la réalisation de l'ODD 5, qui porte sur l'égalité des sexes. Par ailleurs, le tourisme peut contribuer à la sauvegarde de la vie sous l'eau et de la vie sur terre, et donc œuvrer respectivement à la réalisation de l'ODD 14 et de l'ODD 15.

Bien géré, le tourisme peut contribuer à l'édification de villes et de régions durables. Il est un moteur efficace de la croissance économique car il crée des emplois en plus grand nombre et de meilleure qualité que d'autres secteurs. Étant donné le nombre important de femmes employées dans ce secteur dans le monde, le tourisme peut contribuer à l'autonomisation économique des femmes. Il peut en outre constituer un catalyseur pour l'innovation et l'esprit d'entreprise. Cet aspect est d'autant plus d'actualité que l'OMT se concentre actuellement sur le tourisme comme moteur de création d'emplois de qualité tout au long de 2019 et qu'elle reconnaît le rôle qui peut être joué par l'innovation à cet égard.

Outre les avantages nombreux et considérables du tourisme, ce secteur peut également promouvoir l'intégration et la compréhension – de par sa nature même, il rassemble les gens et établit entre eux un terrain propice à une bonne entente. Il peut contribuer, et contribue effectivement, à la sauvegarde de la biodiversité ainsi qu'à la mise en valeur et à la protection du patrimoine culturel. En bref, le tourisme durable a le pouvoir de stimuler la croissance économique et l'intégration sociale, et de bâtir un avenir meilleur pour les populations et pour la planète.

### Quels sont les principaux défis de l'industrie touristique ?

L'un des défis les plus importants consiste à accélérer l'adoption de modes de consommation et de production durables dans le secteur du tourisme. Cela exige une bonne compréhension de ce qui se passe réellement sur le terrain lorsque les touristes se déplacent et visitent un site d'intérêt. Compte tenu de cette nécessité, les objectifs de développement souhaités doivent être formulés, idéalement selon une approche participative, et contrôlés à intervalles réguliers et en temps opportun. Les sources de données non traditionnelles, qui complètent les données utilisées habituellement pour étudier le tourisme, peuvent apporter des informations importantes et combler des lacunes pour nous permettre d'approfondir notre compréhension. Elles nous font mieux comprendre les interactions qui, du fait de leur complexité, de leur forme non structurée ou simplement de corrélations insoupçonnées, pourraient sinon passer inaperçues.

Une autre série de défis a trait aux particularités du produit touristique. Étant donné qu'il est essentiellement immatériel – c'est-à-dire qu'il est produit pour être consommé dans le futur, avec une forte orientation services, et loin du lieu de résidence habituelle ou d'achat du produit – le produit touristique est basé sur les notions de confiance et d'adhésion et par conséquent il est difficile de l'évaluer. Pour ce faire, le prestataire doit avant tout s'efforcer de réduire les incertitudes et les risques dans ses relations avec les clients potentiels.

### Que fait l'OMT pour relever ces défis ?

En tant qu'institution spécialisée des Nations Unies pour le tourisme, l'OMT promeut des politiques, des outils et des instruments compétitifs et durables pour aider les États membres et tous les acteurs concernés à relever les défis susmentionnés. L'organisation a, de longue date, formulé des recommandations sur les statistiques du tourisme. Dans les années 1990, elle a été la première à établir et à appliquer des indicateurs de durabilité pour le tourisme. Son guide des indicateurs de développement durable pour les destinations touristiques, publié en 2004, a été à l'origine de nombreux autres systèmes de mesure et de certification, comme le Système européen d'indicateurs du tourisme (ETIS) et les critères du Conseil mondial du tourisme durable (GSTC).

Au sein de son réseau international d'observatoires du tourisme durable (INSTO), l'OMT réunit les observatoires qui se sont engagés à surveiller l'impact économique, environnemental et social du tourisme pour permettre de prendre des décisions éclairées, fondées sur des informations concrètes au niveau des destinations, en encourageant des pratiques touristiques durables au niveau à la fois local et mondial. L'initiative de l'INSTO prend ses racines dans l'engagement de longue date de l'OMT de soutenir une croissance durable et solide du secteur touristique par le biais d'actions de mesure et de contrôle, et d'encourager ainsi une gestion du tourisme scientifiquement fondée.

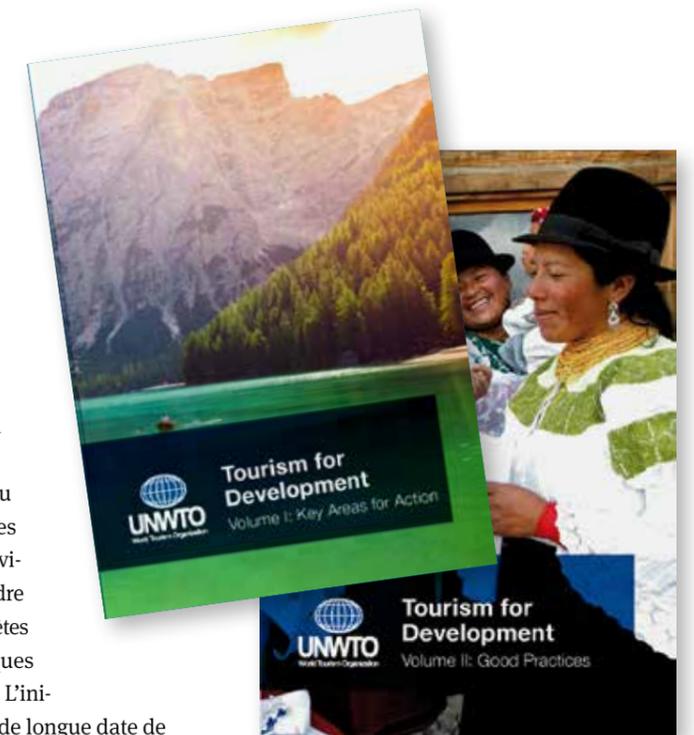
Afin d'orchestrer et de façonner de nouveaux modèles touristiques pour le XXI<sup>e</sup> siècle fondés sur l'innovation, les nouvelles technologies, la durabilité et l'accessibilité, l'OMT s'est associée au gouvernement espagnol pour organiser sa conférence mondiale sur les destinations intelligentes, qui en est à sa deuxième édition depuis 2017. Cette conférence a permis de débattre des opportunités et des défis associés aux produits et services innovants basés sur des solutions technologiques. Elle a couvert des domaines comme le suivi de l'impact du tourisme, la gouvernance dans les destinations touristiques intelligentes, le développement durable, les cadres de normalisation, l'accessibilité aux données et la cybersécurité, ainsi que le rôle joué par les approches participatives et les plateformes ouvertes.

### À quoi ressemblera l'univers du tourisme en 2030 ?

Sur la base des tendances actuelles, des perspectives économiques et de l'indice de confiance qu'elle a publié, l'OMT prévoit une croissance de 3% à 4% des arrivées de touristes internationaux dans le monde en 2019, plus conforme aux tendances historiques de croissance.

Le secteur du tourisme devrait donc continuer à croître au cours des prochaines années. Le nombre d'arrivées de touristes internationaux a dépassé 1,4 milliard en 2018, et le poids économique de ce secteur est estimé à USD 1500 milliards. La région Asie-Pacifique s'est révélée être la région du monde qui connaît la croissance touristique la plus rapide et elle pourrait bien continuer sur sa lancée dans les années à venir.

Dans ce contexte, l'OMT estime que les arrivées internationales devraient atteindre 1,8 milliard en 2030. Il est donc impératif de mettre en place des pratiques durables qui reflètent le véritable potentiel du tourisme afin de contribuer efficacement à la réalisation des objectifs énoncés dans le Programme 2030 des Nations Unies. ■



*Ce rapport en deux volumes examine le rôle du tourisme dans chacun des cinq piliers de l'Année internationale du tourisme durable pour le développement ainsi que les changements nécessaires sur le plan des politiques, des pratiques commerciales et du comportement des consommateurs.*

