



# CATALOGUE DES NORMES ALGERIENNES, INTERNATIONALES (ISO), EUROPEENNES ET/OU FRANÇAISES

## « **Tourisme** »

Janvier 2013

## SOMMAIRE

Présentation de l'IANOR .....	1
Mission de l'IANOR .....	2
Fonds documentaire .....	3
Notre savoir-faire .....	4
Service d'information et de recherche .....	5
Point d'information OTC/OMC .....	6
Textes juridiques régissant le secteur du Tourisme en Algérie.....	7
Fiche technique du Comité Technique National (CTN 58) Services .....	10
Normes algériennes .....	11
Normes Internationales ISO .....	13
Normes Européennes et/ou Françaises.....	15

## Présentation de l'IANOR

L'Institut Algérien de Normalisation (IANOR) a été érigé en établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) par Décret Exécutif n° 98-69 du 21 Février 1998 modifié et complété par le Décret exécutif Décret exécutif n° 11-20 du 25 janvier 2011 Il est sous tutelle du Ministère de l'Industrie, de la Petite et Moyenne Entreprise et de la promotion de l'investissement.

Il est chargé de :

- l'élaboration, la publication et la diffusion des normes algériennes;
- la centralisation et la coordination de l'ensemble des travaux de normalisation entrepris par les structures existantes et celles qui seront créées à cet effet ;
- l'adoption de marques de conformité aux normes algériennes et de labels de qualité ainsi que la délivrance d'autorisation de l'utilisation de ces marques et le contrôle de leur usage dans le cadre de la législation en vigueur ;
- la promotion de travaux, recherches, essais en Algérie ou à l'étranger ainsi que l'aménagement d'installations d'essais nécessaires à l'établissement de normes et à la garantie de leur mise en application ;
- la constitution, la conservation et la mise à la disposition du public de toute documentation ou information relative à la normalisation ;
- la formation et de la sensibilisation dans les domaines de la normalisation;
- l'application des conventions, et accords internationaux dans les domaines de la normalisation auxquels l'Algérie est partie ;
- gérer le point national d'information sur les Obstacles techniques au commerce (OTC) de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) ;

En outre, l'institut participe aux travaux des organisations internationales et régionales de normalisation et y représente l'Algérie, le cas échéant

## **Mission de l'IANOR**

Le développement récent de la normalisation a été marqué par l'importante impulsion donnée à la normalisation internationale par la mondialisation qui s'impose progressivement.

Avec la globalisation des marchés et l'accélération des changements technologiques, normalisation et certification deviennent pour les acteurs économiques des outils de développement des échanges.

Dans ce contexte, le rôle de l'IANOR est d'animer cette activité de normalisation et de répondre aux attentes des acteurs économiques et d'anticiper l'évolution de leurs besoins.

L'IANOR a constitué une équipe pluridisciplinaire expérimentée autour de quatre grands métiers au service des entreprises et collectivités pour :

- **Élaborer les référentiels demandés par les acteurs économiques.**

L'IANOR aide les acteurs socio-économiques à élaborer les référentiels normatifs dont ils ont besoin pour leur développement stratégique et commercial, en leur facilitant l'accès au processus de normalisation, à l'information et en assurant des services d'accompagnement .

- **Aider les acteurs à accéder aux référentiels normatifs.**

L'IANOR conçoit et fait évoluer une gamme de produits et services d'information ciblés à travers des supports faisant appel aux techniques les plus récentes. Aider les acteurs à accéder aux référentiels normatifs.

- **Aider les acteurs à appliquer les référentiels normatifs.**

A travers des prestations de formation, audit, conseil et accompagnement, l'IANOR aide les entreprises à intégrer, dans leur stratégie comme dans leur vie quotidienne, l'approche des référentiels et les démarches de progrès.

- **Proposer une offre de certification.**

Devant la prolifération de l'offre, la certification de produits devient de plus en plus un argument commercial et de marketing vis-à-vis de consommateurs de plus en plus informés. L'IANOR propose une certification de produit (marque TEDJ), en s'appuyant sur des référentiels normatifs algérien.

**Ces missions engagent l'IANOR dans tous les secteurs économiques, et notamment dans tous les domaines autres les nouvelles technologies, en s'appuyant sur de nouvelles normes, construisent le monde de demain.**

## **Fonds documentaire**

Pour répondre aux attentes des clients, le Centre de Documentation Normes possède des documents se présentant sur différents supports correspondant aux nouvelles technologies des plus récentes : texte intégral de normes format papier ou électronique et bases de données bibliographiques sur CD-ROM. On peut consulter gratuitement le texte intégral des normes.

## **Liste de collections et d'outils de recherche**

### **Collection de normes algériennes**

Texte intégral des normes (version papier et électronique).

### **Collection de normes internationales**

Texte intégral de normes (versions papier et électronique) :

- de l'Organisation internationale de normalisation (ISO);
- de la Commission électrotechnique internationale (CEI) ;
- Codex alimentarius (FAO/OMS).

### **Collection de normes régionales**

Texte intégral des normes (version papier et électronique de la Commission :

- l'Organisation Arabe de normalisation (OADIM) ;
- Européenne de normalisation (CEN).

### **Collection de normes étrangères**

Texte intégral de normes étrangères :

- France (AFNOR) ;
- Grande Bretagne (BSI) ;
- Allemagne (DIN).

### **Bases de données bibliographiques**

Des outils adaptés à vos besoins en matière de recherche normative :

- Réseau ISONET : réseau mondiale d'information normative ;
- PERINORM : répertorie les normes et projets de normes de l'ISO, de la CEI, du CEN et du CENELEC, et les normes étrangères (BSI, DIN, AFNOR, UNI, ASTM, JIS, etc.).

## **NOTRE SAVOIR-FAIRE**

### **Constituer une banque de données unique**

Le centre d'information de l'IANOR est le guichet unique qui vous permet un accès, non seulement, aux normes algériennes mais aussi aux normes du monde entier, aux informations de référence en normalisation, réglementation et certification.

Sa situation privilégiée au cœur du système normatif algérien, arabe et international lui permet de disposer d'une information brute exhaustive qu'elle s'attache à sélectionner, gérer, indexer et enrichir pour constituer un fonds documentaire normatif et réglementaire sans équivalent.

### **Répondre vite et juste à vos impératifs professionnels**

Pour vous permettre de travailler selon vos habitudes et vos besoins, le centre d'information de l'IANOR a conçu et fait évoluer une gamme de produits et de services sur toutes sortes de supports (papier, CD-ROM, internet) qui vous offre une information fiable, directement exploitable et parfaitement adaptée à vos exigences documentaires.

Ainsi, IANOR INFORMATION vous propose des solutions innovantes et performantes pour :

- disposer dans un délai réduit d'une livraison papier des documents grâce à un système d'impression à la demande et d'automatisation du traitement des commandes ;
- gérer en références bibliographiques ou en texte intégral les documents de votre fonds normatif et réglementaire sur tout support adapté à vos exigences;
- construire avec vous le produit d'information répondant à vos attentes.

**ADRESSE** Centre de documentation Normes Institut Algérien de Normalisation  
5 et 7 rue Abou Hammou Moussa BP 104 RP Alger

### **HEURES D'OUVERTURE**

de 9 h 00 à 16 h 00 du dimanche au jeudi (sauf jours fériés)

## **Service d'information et de recherche**

Une gestion de notre fonds documentaire, un audit régulier, quantitatif et qualitatif, de l'ensemble de nos collections, ainsi qu'une parfaite connaissance du réseau mondial de la normalisation, nous permettent de répondre à vos questions et de vous assurer d'une information pertinente répondant à vos préoccupations.

Les principaux types d'intervention sont les suivants :

- les relations entre normes et réglementation,
- l'établissement d'une liste de documents normatifs pertinents sur un sujet donné.

Cette liste pourra éventuellement être accompagnée d'éléments complémentaires : sommaire de norme, informations techniques telles que formules de calcul, composition chimique...

La flexibilité de notre service permet de prendre en compte vos demandes ponctuelles ou régulières grâce à un service personnalisé sur abonnement.

Pour savoir quelles sont les normes à respecter, s'il existe une norme sur un sujet particulier, si une norme étrangère est équivalente à une norme algériennes, l'IANOR a développé pour vous un service d'information et de recherche

L'IANOR s'engage à vous communiquer gratuitement et en 3 jours un devis pour une réponse complète.

### **Pour en savoir plus :**

**Institut Algérien de Normalisation**  
**Centre d'information**  
**5 et 7 rue Abou Hammou Moussa**  
**BP 104 RP Alger Algérie**  
**Téléphone : +213 21 63 05 89**  
**Télécopieur +213 21 63 05 89**  
**E-mail : [info@ianor.org](mailto:info@ianor.org)**

## **Point d'information OTC/OMC**

Le point d'information OTC est placé sous la responsabilité de la Direction Information et Documentation (DID) de l'Institut Algérien de Normalisation « IANOR ».

Il est institué par l'article 10 de l'accord sur les OTC transparence , et les dispositions concernant le code de bonne pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes (annexe 3 de l'accord OTC) qui sont repris dans la loi 04-04 du 27 06 2004, relative à la normalisation, et Décret exécutif n° 05-464 du 6 décembre 2005 relatif à l'organisation et au fonctionnement de la normalisation..

Principales responsabilités :- Répondre à toutes les demandes de renseignements émanant des autres points d'informations OTC et de fournir les documents pertinents concernant :

- tout règlement technique adopté ou qu'on projette d'adopter en Algérie ;
- toute norme adoptée ou qu'on projette d'adopter à l'IANOR ;
- toute procédure d'évaluation de la conformité existante ou projetée, applicable en Algérie.

- Diffuser auprès des exportateurs de renseignements sur les normes, les règlements techniques et les prescriptions en matière de certification sur les marchés ciblés ;

- Diffuser des notifications aux parties intéressées algériennes et étrangères ; - Fournir aux points d'information OTC membres de l'OMC, sur demande, des copies de documents se rapportant aux notifications nationales ;

- Notifier l'existence du programme semestriel, au centre d'information ISO/CEI à Genève ;

- Publier et diffuser le programme de normalisation de l'IANOR, conformément au paragraphe J du code de pratique de normes (les normes en cours d'élaboration et celles adoptées) ;

- Élaborer de nouveaux produits et services d'information susceptibles de répondre aux besoins du marché.

Pour en savoir plus :

Pour obtenir plus de précisions sur la manière d'accéder aux ressources du Point d'information OTC/OMC Algérie, contactez le :

### **Point d'information OTC/OMC Algérie**

**Institut Algérien de Normalisation**  
**5 et 7 rue Abou Hammou Moussa**  
**BP 104 RP Alger Algérie**  
**Téléphone : +213 21 63 05 89**  
**Télécopieur +213 21 63 05 89**  
**E-mail [Pi.otc@ianor.org](mailto:Pi.otc@ianor.org)**



## **Textes juridiques régissant le secteur du Tourisme en Algérie**

### **1/ Développement Durable du Tourisme**

- Loi n°03-01 du 16 Dhou El Hidja 1423 correspondant au 17 février 2003 relative au développement durable du tourisme. **(JO n°11-2003)**

### **2/ Schéma Directeur d'Aménagement Touristique (SDAT)**

- Arrêté interministériel du 13 Joumada Ethania 1427 correspondant au 9 juillet 2006 fixant la composition et les modalités de fonctionnement de la commission centrale d'élaboration du projet de schéma directeur d'aménagement touristique. **(JO n°65 - 2006)**

#### **3-1 : l'Office national de l'animation, de la promotion et de l'information touristique**

- Décret n°80- 77 du 15 mars 1980 portant création de l'Office national de l'animation, de la promotion et de l'information touristique (ONAT). **(JO du 18 mars 1980)**

#### **Modifié et complété par :**

\* Décret exécutif n°83-208 du 26 mars 1983 modifiant et complétant le décret n°80-77 du 15 mars 1980 portant création de l'Office national de l'animation, de la promotion et de l'information touristique (ONAT). **(JO du 29 mars 1983)**

#### **3-2 : Office National du Tourisme (ONT)**

- Décret n°88-214 du 31 octobre 1988 portant création et organisation de l'Office national du tourisme. **(JO du 2 novembre 1988)**

#### **Modifié et complété par :**

\* Décret exécutif n°90-409 du 22 décembre 1990 modifiant et complétant le décret n°88-214 du 31 octobre 1988 portant création et organisation de l'Office national du tourisme. **(JO n°5 6- 1990)**

\* Décret exécutif n°92-402 du 31 octobre 1992 modifiant et complétant le décret n°88-214 du 31 octobre 1988 portant création et organisation de l'Office national du tourisme. **(JO n°79 - 1992)**

- Arrêté interministériel du 20 Ramadhan 1423 correspondant au 25 novembre 2002 portant organisation interne de l'Office national du tourisme. **(JO n°78 - 2002)**

- Arrêté interministériel du 2 8 Safar 1433 correspondant au 2 2 janvier 2012 portant classification de l'Office national du tourisme et les conditions d'accès aux postes supérieurs en relevant. **(JO n° 46- 2012)**

- Arrêté du 22 Safar 1432 correspondant au 27 janvier 2011 portant désignation des membres du conseil d'administration de l'Office national du tourisme. **(JO n°22 - 2011)**

### **3-3 : Agence Nationale du Développement Touristique**

- Décret exécutif n°98-70 du 24 Chaoual 1418 correspondant au 21 février 1998 portant création de l'agence nationale de développement du tourisme et fixant ses statuts. **(JO n°11 - 1998)**

- Arrêté du 22 Safar 1432 correspondant au 27 janvier 2011 portant désignation des membres du conseil d'administration de l'agence nationale de développement du tourisme. **(JO n°31 - 2011)**

- Arrêté du 22 Moharram 1429 correspondant au 31 Janvier 2008 portant création des annexes de l'agence nationale de développement du tourisme. **(JO n°19 - 2008)**

### **4-1 : Ecole Nationale Supérieure du Tourisme (ENST)**

- Décret exécutif n°94-255 du 9 Rabie El Aouel 1415 correspondant au 17 aout 1994 portant création de l'école nationale supérieur du tourisme. **(JO n°54 - 1994)**

#### **Modifié et complété par :**

\* Décret exécutif n°98-104 du 3 Dhou El Hidja 1418 correspondant au 31 mars 1998 modifiant et complétant le décret n°94-255 du 9 Rabie El Aouel 1415 correspondant au 17 aout 1994 portant création de l'école nationale supérieur du tourisme. **(JO n°19 - 1998)**

- Arrêté interministériel du 23 Chaoual 1432 correspondant au 21 septembre 2011 portant création, composition, organisation et fonctionnement de la commission sectorielle de la tutelle pédagogique sur l'école nationale supérieure du tourisme relevant du ministère du tourisme et de l'artisanat. **(JO n°07 - 2012)**

### **4-2 : Institut National des Techniques Hôtelières et Touristiques**

- Décret exécutif n°94-256 du 9 Rabie El Aouel 1415 correspondant au 17 aout 1994 portant création de l'institut national des techniques hôtelières et touristiques. **(JO n°54 - 1994)**

#### **Modifié et compété par :**

\* Décret exécutif n°02-455 du 17 Chaoual 1423 correspondant au 21 décembre 2002 modifiant et complétant le décret exécutif n°94-256 du 9 Rabie El Aouel 1415 correspondant au 17 aout 1994 portant création de l'institut national des techniques hôtelières et touristiques. **(JO n°85 - 2002)**

- Arrêté du 19 Moharram 1420 correspondant au 5 mai 1999 fixant nombre de filières et répartition des effectifs entre-elles, le régime des études ainsi que les modalités de fonctionnement du conseil pédagogique de l'institut national des techniques hôtelières et touristiques. **(JO n°34 - 1999)**

- Arrêté interministériel du 23 Chaâbane 1424 correspondant au 19 octobre 2003 portant création d'une annexe de l'institut national des techniques hôtelières et touristiques. **(JO n°64 - 2003)**

#### **4-3 : Centre d'Hôtellerie et du Tourisme (CHT)**

- Décret exécutif n°94-257 du 9 Rabie El Aouel 1415 correspondant au 17 aout 1994 portant création du centre d'hôtellerie et du tourisme. **(JO n°54 - 1994)**
- Arrêté du 19 Moharram 1420 correspondant au 5 mai 1999 fixant nombre de filières et répartition des effectifs entre-elles, le régime des études ainsi que les modalités de fonctionnement du conseil pédagogique du centre d'hôtellerie et du tourisme. **(JO n°34 - 1999)**

#### **4-4 : Statut relatif à (INTHT) et (CHT)**

- Décret exécutif n°12-210 du 17 Joumada Ethania 1433 correspondant au 9 mai 2012 fixant le statut-type de l'institut national d'hôtellerie et de tourisme. **(JO n°29 - 2012)**
- Décret exécutif n° 12-211 du 17 Joumada Ethania 1433 correspondant au 9 mai 2012 érigeant l'institut national des techniques hôtelières et touristiques et le centre d'hôtellerie et de tourisme en instituts nationaux d'hôtellerie et de tourisme. **(JO n°29 - 2012)**

#### **4-5 : Arrêtes se rapportant à la formation**

- Arrêté du 2 Dhou El Hidja 1416 correspondant au 20 Avril 1996 fixant les modalités d'affectation des revenus provenant des activités, travaux et prestations, effectués par les établissements de formation sous la tutelle du ministère du tourisme et de l'artisanat en sus de leurs missions principales. **(JO n°4 - 1997)**
- Arrêté du 3 Dhou El Hidja 1421 correspondant au 26 février 2001 fixant la liste des activités, travaux et prestations, effectués par les établissements de formation sous la tutelle du ministère du tourisme et de l'artisanat en sus de leur mission principale. **(JO n°18 - 2001)**

## Fiche technique du Comité Technique National (CTN 58) Services

Nom du comité :	SERVICES
Date de création:	30/ 04/ 2006
Domaine d'application :	Normalisation dans les domaines des activités des services en général, des services industriels, des services aux entreprises, des services aux consommateurs et autres services.
Secrétaire du comité technique national:	Mme BOUCHEFA DJAOUIDA
Président du comité technique national:	M. BELKACEMI Abdelhamid
Organismes membres participants:	GESTOUR, Ministère du TOURISME, MIPMEPI, CACQE, ANDT, INFRAFER, QUALILAB, Ministère du commerce, CFPA Fouka, APOCE ,EXAL
Nombre de normes adoptées par le comité :	57

## Normes algériennes : Tourisme

Réf.NA	Intitulé	Source documentaire	Degré EQV	Edition
NA 13612	Services touristiques agences de voyage et voyagistes - Terminologie.	EN 13809 :2003	IDT	2006
NA 13614	Activité des offices de tourisme et syndicats d'initiative - Service accueil des visiteurs dans les offices de tourisme et syndicats d'initiative - Caractéristiques et description des services.	NFX50-730 : 1997	EQV	2006
NA 13620	Services touristiques – Principes généraux d'hygiène alimentaire dans la restauration touristique	NT 126.03 : 2004	EQV	2007
NA 13621	Services touristiques – Prestation de services à la clientèle – Principes généraux relatifs à la qualité	NQ 9700-010 :2001 NT 126,01:2004 NM 30,3,006: 2005	EQV	2007
NA 13623	Accueil. Prestations d'accueil externalisées. Engagements de services des prestataires d'accueil	NF X50-575 :2004		2007
NA 13624	Organisateurs de séjours linguistiques - Exigences	EN 14804 :2005	IDT	2007
NA 13625	Qualité des services. Démarche d'amélioration de la qualité du service - Le référentiel et les engagements de service - Préconisations	NF X50-700 :2006	EQV	2007
NA 13626	Norme de service. Service de la restauration scolaire.	NF X50-220 :2005	EQV	2008
NA 13634	Qualité des services de l'information jeunesse.	X 50-745:2006	EQV	2008
NA 13635	Établissements thermaux. Maîtrise de l'hygiène. Exigences et recommandations	NF X50-913 :2000	EQV	2008
NA 13636	Établissements thermaux. Services au curiste. Exigences et recommandations	NF X50-915: 2000	EQV	2008
NA 13637	Hôtellerie et appartements touristiques – Prestation de services à la clientèle - Unité de restauration.	NM 30.3.010: 2005	EQV	2008
NA 13640	Établissements thermaux – Terminologie	NF X 50-910: 2000	EQV	2009
NA 13641	Élaboration des normes de service - Recommandations pour répondre aux attentes des consommateurs	ISO/IEC Guide 76 : 2008	IDT	2009
NA 13642	Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences relatives aux prestataires de services de plongée de loisirs en scaphandre autonome	ISO 24803 : 2007	IDT	2009
NA 13644	Hôtellerie et appartements touristiques - Prestation de services à la clientèle - Unité d'approvisionnement et de stockage.	NM 30.3.013: 2005	EQV	2009
NA 13645	L'hôtellerie et appartements touristiques – Prestation de services à la clientèle – Unité d'entretien des installations.	NM 30.3.012 : 2005	EQV	2009
NA 13646	Services touristiques - Exigences relatives aux programmes de formation professionnelle et de qualification des guides touristiques	EN 15565 :2008	IDT	2009
NA 13647	Qualité de service dans les salons de coiffure.	X50- 890 : 2005	EQV	2009

NA 13648	Services touristiques - Hôtels et autres types d'hébergements touristiques - Terminologie.	ISO 18513 : 2003	IDT	2006
NA 13650	Qualité des services. Préconisations pour la conception et l'amélioration de l'accueil. Lignes directrices.	NF X50-720 : 2004	EQV	2010
NA 13651	Activités des offices de tourisme. Caractéristiques des engagements de services des offices de tourisme. Accueil/information, promotion/communication, production/commercialisation, boutique et activités événementielles.	NF X50-730 : 2009	EQV	2010
NA 13653	Hôtellerie et appartements touristiques - Prestation de services à la clientèle - Unité de réception.	NM 30.3.008 : 2005	EQV	2010
NA 13654	Hôtellerie et appartements touristiques - Prestation de services à la clientèle - Unité de nettoyage et entretien des étages.	NM 30.3.009 : 2005	EQV	2010
NA 13665	Hôtellerie et appartements touristiques - Prestation de services à la clientèle - Unité de Direction	NM 30.3.007: 2005	EQV	2011
NA 13666	Hôtellerie et appartements touristiques - Prestation de services à la clientèle - Unité des événements spéciaux	NM 30.3.014: 2005	EQV	2011
NA 13655	Hôtellerie et appartements touristiques - Prestation de services à la clientèle - Unité d'animation	NM 30.3.011: 2005	EQV	2012



**Normes sous la responsabilité directe du TC 228**

## **TC 228 Tourisme et services connexes**

ISO 11107:2009

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences pour les programmes d'entraînement relatifs à l'air enrichi au nitrox

ISO 18513:2003

Services touristiques - Hôtels et autres types d'hébergements touristiques - Terminologie

ISO 24801-1:2007

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences minimales liées à la sécurité concernant la formation des plongeurs en scaphandre autonome pratiquant la plongée de loisirs - Partie 1: Niveau 1 - Plongeur encadré

ISO 24801-2:2007

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences minimales liées à la sécurité concernant la formation des plongeurs en scaphandre autonome pratiquant la plongée de loisirs - Partie 2: Niveau 2 - Plongeur autonome

ISO 11121:2009

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences pour les programmes d'introduction à la plongée subaquatique

ISO 24801-3:2007

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences minimales liées à la sécurité concernant la formation des plongeurs en scaphandre autonome pratiquant la plongée de loisirs - Partie 3: Niveau 3 - Guide de palanquée

ISO 24802-1:2007

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences minimales liées à la formation des moniteurs de plongée subaquatique - Partie 1: Niveau 1

ISO 24802-2:2007

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences minimales liées à la formation des moniteurs de plongée subaquatique - Partie 2: Niveau 2

ISO 24803:2007

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences relatives aux prestataires de services de plongée de loisirs en scaphandre autonome

ISO 13289:2011

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences pour la conduite d'excursions de plongée avec tuba

ISO 13293:2012

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences relatives aux programmes de formation à la préparation des mélanges gazeux

ISO 13970:2011

Services relatifs à la plongée de loisirs - Exigences minimales liées à la sécurité concernant la formation des guides avec tuba pratiquant la plongée de loisir.

## **Projets de normes internationales ISO TC 228**

ISO/DIS 21101 Janvier 2013

Tourisme d'aventure - Systèmes de management de la sécurité - Exigences

ISO/DIS 21103 Janvier 2013

Tourisme d'aventure - Informations aux participants - Exigences minimales avant, durant et après l'activité de tourisme d'aventure

ISO/DIS 14785 Janvier 2013

Offices de tourisme - Services d'accueil et d'informations aux touristes - Exigences



## **Normes européennes et/ou françaises : Tourisme**

NF X50-823 Avril 2012

Tourisme industriel - Exigences générales de qualité de service

NF X50-730 Juillet 2009

Activités des offices de tourisme - Caractéristiques des engagements de services des offices de tourisme - Accueil/information, promotion/communication, production/commercialisation, boutique et activités événementielles

FD X50-731 Juillet 1997

Activités des offices de tourisme et syndicats d'initiative - Guide pour définir un service accueil des visiteurs dans les offices de tourisme et syndicats d'initiative

AC X50-835 Décembre 2002

Démarche qualité pour un tourisme durable dans les sites du Réseau Culturel Terre Catalane

AC X50-830 Février 2002

Activités touristiques - Animation qualité des offices du tourisme - Guide méthodologique pour une démarche de mobilisation de la qualité de l'accueil pour une destination touristique

FD X50-836 Février 1999

Activités touristiques - Qualité de l'accueil touristique pour la "Campagne Bonjour"

NF EN ISO 18513 Janvier 2004

Services touristiques - Hôtels et autres types d'hébergements touristiques - Terminologie

NF EN 13809 Décembre 2003

Services touristiques - Agences de voyage et voyagistes - Terminologie

NF EN 14804 Octobre 2005

Organisateurs de séjours ou stages linguistiques - Exigences

NF EN 15565 Mai 2008

Services touristiques - Exigences relatives aux programmes de formation professionnelle et de qualification des guides touristiques

NF X50-809 Janvier 2004

Autoroutes - Qualité de service des espaces accueil clientèle - Engagements de services

NF S56-100 Juillet 2011

Prescriptions de construction, d'aménagement et d'équipement des caravanes

AC X50-814 Février 2009

Fédération française de Cyclotourisme - Démarche de progrès - S'engager pour réussir l'accueil des pratiquants

NF EN 15700 Décembre 2011

Sécurité des tapis roulants pour les activités de sports d'hiver ou de loisirs

NF EN ISO 14819-6 Novembre 2004

Information trafic et voyageurs - Informations sur le trafic et le tourisme TTI) - Messages TTI via le codage de messages sur le trafic - Partie 6 : Accès au cryptage et accès conditionnel pour le système de radiodiffusion de données - Codage ALERT C du canal de messages sur le trafic

## **Projets de normes européennes et/ou françaises : Tourisme**

PR NF ISO 21103 Décembre 2012

Tourisme d'aventure - Informations aux participants - Exigences minimales avant, durant et après l'activité de tourisme d'aventure

PR NF ISO 14785 Octobre 2012

Offices de tourisme - Services d'accueil et d'informations aux touristes - Exigences