



■ EXTRAIT GRATUIT · CONCEVOIR · GUIDE 03

Construire un système de sécurité

Un système de sécurité traçable : cotation des itinéraires, information avant réservation, règles de décision, registre d'incidents et dossier de diligence.

Chapitre 3 complet · 13 pages, dont 10 pages du guide · extrait du guide CNT 03 « Micro-aventures outdoor », version 1.1, octobre 2026.
Pagination d'origine conservée.

Comment lire cet extrait

Cet extrait reproduit, sans les modifier, 10 pages du guide 03 « Micro-aventures outdoor » (pages 24 à 33). La pagination est celle du guide : un passage se cite par son numéro de page et se retrouve dans la version complète.

Chaque information porte l'étiquette de son registre ; la légende complète figure en page 2 du guide.

Ce que contient cet extrait

- **Chapitre 3 — Construire un système de sécurité**
- 3.1 Ce que prévoient les normes internationales
- 3.2 Coter un itinéraire
- 3.3 Informer avant la réservation
- 3.4 Décider : partir, adapter, annuler
- 3.5 Enregistrer les incidents, et les quasi-incidents
- 3.6 Le dossier de diligence

Usage

Cet extrait est gratuit. Il peut être imprimé, partagé et remis à une équipe, sans modification et avec mention de sa source.

3

CHAPITRE TROIS

Construire un système de sécurité

Les normes internationales du tourisme d'aventure sont des référentiels volontaires : elles servent de références pour structurer les pratiques d'un opérateur, sans constituer d'obligations marocaines. Tout ce chapitre converge vers le dossier de diligence.

-
- 3.1** Ce que prévoient les normes internationales
 - 3.2** Coter un itinéraire
 - 3.3** Informer avant la réservation
 - 3.4** Décider : partir, adapter, annuler
 - 3.5** Enregistrer les incidents, et les quasi-incidents
 - 3.6** Le dossier de diligence
-

3.1 Ce que prévoient les normes internationales

Les normes de la famille du tourisme d'aventure servent de références volontaires pour structurer les pratiques d'un opérateur ; elles se distinguent des obligations réglementaires marocaines.

La norme de management de la sécurité est le socle. Sa structure est identique à celle des normes de qualité et d'environnement les plus répandues, ce qui la rend intégrable à un système existant : contexte, leadership et politique de sécurité, planification des risques, ressources et compétences, maîtrise opérationnelle, préparation aux urgences, gestion des incidents, évaluation, amélioration. **Son annexe consacrée au management du risque est normative, pas informative** — c'est-à-dire qu'elle fait partie des exigences, et non des suggestions. Un manuel gratuit destiné aux PME l'accompagne.

La norme sur les encadrants a changé de statut en 2020 : elle remplace un ancien rapport technique, et cette révision a converti des recommandations en exigences. Elle sépare les résultats attendus — conformité, conduite de groupe, aptitudes techniques, gestion des risques, réponse aux incidents, comportement professionnel et éthique — des compétences proprement dites, organisées en connaissances, savoir-faire et attitudes, puis traite de l'entrée dans le métier et de son entretien.

La norme sur l'information des participants est la plus courte, et la plus immédiatement applicable. Elle structure l'information en trois moments — avant, pendant, après l'activité — avec une distinction juridiquement significative traitée en 3.3.

La norme dédiée à la randonnée et au trekking, publiée en 2023, est celle qui vous concerne le plus si votre produit principal est le trek. Elle couvre les exigences de service, l'encadrement, le profil des participants, l'équipement, la préparation, la sécurité et l'assurance, le management du risque, l'enregistrement des incidents et accidents, l'atténuation sociale et environnementale — et elle fixe des critères de classification des itinéraires.

RÉFÉRENTIELS VOLONTAIRES

Ces normes servent de références professionnelles ; elles ne constituent pas des normes marocaines. Leur application au Maroc relève d'une démarche volontaire de l'opérateur.

QUATRE NORMES SURTOUT MOBILISÉES

Management de la sécurité

— le socle

Encadrants — compétence du personnel

Information des participants

— trois moments

Randonnée et trekking —

2023, classification des itinéraires

L'annexe sur le management du risque est normative : des exigences, pas des suggestions.

V14 Les normes internationales du tourisme d'aventure

NORME	OBJET	ANNÉE	CE QU'ELLE COUVRE CONCRÈTEMENT
Management de la sécurité	Exigences	2014, amendée 2024	Un système : contexte, politique de sécurité, planification des risques, compétences, maîtrise opérationnelle, préparation aux urgences, gestion des incidents, évaluation, amélioration. Son annexe sur le management du risque est normative, pas informative. Un manuel gratuit destiné aux PME l'accompagne.
Encadrants — compétence	Exigences	2020	Sépare les résultats attendus — conformité, conduite de groupe, aptitudes techniques, gestion des risques, réponse aux incidents, comportement professionnel et éthique — des compétences (connaissances, savoir-faire, attitudes), puis traite l'entrée dans le métier et son entretien. Remplace un ancien rapport technique : la révision a converti des recommandations en exigences.
Information des participants	Exigences	2014	Structure l'information en trois moments — avant, pendant, après — et isole l'information pré-réservation .
Durabilité	Recommandations	2018	Bonnes pratiques.
Vocabulaire	Définitions	2022	Langage commun entre acheteur et prestataire.
Randonnée et trekking	Exigences et recommandations	2023	Exigences de service · encadrement · profil des participants · équipement · préparation · sécurité et assurance · management du risque · enregistrement des incidents et accidents · atténuation sociale et environnementale · classification des itinéraires.
Cyclotourisme	Exigences et recommandations	2025	Sécurité, organisation et classification appliquées au cyclotourisme. Traitée dans le guide 02.

■ **C2** Guide 02 · Cyclotourisme & mobilité douce

▲ Précision. Ces normes sont des référentiels volontaires, distincts des normes marocaines. **Leur usage relève d'une démarche volontaire.**

Sources : ISO/TC 228 ; ISO 11956:2025.

◆ **DONNÉE INSTITUTIONNELLE**

3.2 Coter un itinéraire

C'est l'outil le plus directement transposable de tout le corpus normatif : **une cotation commune, qui rend les itinéraires comparables d'un opérateur à l'autre.**

Quatre critères, et ils sont bien ceux de la norme :

La sévérité de l'environnement — climat, altitude, exposition, et surtout distance aux secours.

L'orientation et la navigation — de la voie balisée continue à la progression hors sentier.

Les conditions de terrain — de la surface stable et régulière au terrain technique soutenu.

L'effort physique — durée, dénivelé, portage.

Le tableau du visuel 15 propose un calibrage à quatre niveaux pour chacun. **Les seuils chiffrés de la ligne « effort physique » sont une proposition de la CNT adaptée au contexte marocain**, non des valeurs issues de la norme : les quatre critères sont normatifs, leur calibrage ne l'est pas.

Trois usages immédiats. La cotation de chaque itinéraire se publie. **La méthode** utilisée pour l'établir se publie aussi — c'est ce qui distingue une cotation d'une impression commerciale. Et les mots « facile » ou « difficile » s'adosent à ces critères : une qualification purement marketing crée une attente, et une attente déçue devient une réclamation.

NORME DE RANDONNÉE ET
TREKKING · 2023

4

critères de cotation :
environnement, navigation,
terrain, effort physique.

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

TROIS USAGES IMMÉDIATS

- 1 La cotation de chaque itinéraire, publiée
- 2 La méthode utilisée pour l'établir, publiée
- 3 « Facile » ou « difficile », adossés à ces critères

V15 Coter un itinéraire : quatre critères, quatre niveaux

☐ Critères normatifs

— issus de la norme internationale de randonnée et trekking (2023)



Calibrage proposé par la CNT

— non normatif

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
CRITÈRE NORMATIF Sévérité de l'environnement climat, altitude, exposition, distance aux secours	Tempéré, proche des secours	Variable, secours < 3 h	Rude, secours > 3 h	Extrême, isolement total
CRITÈRE NORMATIF Orientation et navigation de la voie balisée continue à la progression hors sentier	Sentier balisé continu	Sentier visible, balisage partiel	Traces discontinues	Hors sentier, navigation requise
CRITÈRE NORMATIF Conditions de terrain de la surface stable et régulière au terrain technique soutenu	Stable et régulier	Irrégulier, quelques passages exposés	Instable, passages exposés fréquents	Terrain technique soutenu
CRITÈRE NORMATIF · SEUILS : CALIBRAGE CNT Effort physique durée, dénivelé, portage	< 4 h, < 400 m D+	4-6 h, 400-800 m D+	6-8 h, 800-1200 m D+	> 8 h ou > 1200 m D+

▲ Distinction. Les **quatre critères** sont ceux de la norme internationale de randonnée et trekking. Les **seuils chiffrés de la ligne « effort physique »** sont un **calibrage proposé par la CNT** pour le contexte marocain, non des valeurs normatives. La distinction indique ce qui est opposable à un tiers et ce qui ne l'est pas.

Usage 1

La cotation de chaque itinéraire, publiée.

Usage 2

La **méthode** utilisée pour l'établir, publiée.

Usage 3

« Facile » ou « difficile », adossés à ces critères.

Sources : critères issus de la norme internationale de randonnée et trekking (2023), § 14 ; calibrage proposé par la CNT. Version à remplir : fiche pratique, outil 3. **🔧 OUTIL CNT · PAS UNE NORME**

3.3 Informer avant la réservation

Voici la règle qui a le plus d'effets juridiques.

La norme distingue trois moments d'information — avant, pendant et après l'activité — et isole, à l'intérieur du premier, **l'information à fournir avant la réservation**. C'est-à-dire avant l'acte d'achat.

La différence n'est pas de forme. Une information donnée après la réservation informe ; une information donnée avant conditionne le consentement. Un client qui découvre au briefing que la randonnée exige six heures de marche à 3 000 mètres a payé sans savoir ce qu'il achetait.

Ce que la structure de la norme couvre, moment par moment :

Une information donnée après la réservation informe ; une information donnée avant conditionne le consentement.

V16 Quatre moments, et le premier est un acte juridique

AVANT LA RÉSERVATION

Le seul moment qui précède l'achat

Nature et niveau de difficulté selon la méthode de cotation · condition physique requise · risques inhérents · conditions d'annulation

AVANT L'ACTIVITÉ

Équipement à prévoir · briefing sécurité · conduite à tenir en cas d'incident · coordonnées d'urgence

PENDANT L'ACTIVITÉ

Consignes en temps réel · évolution des conditions · décisions de modification d'itinéraire

APRÈS L'ACTIVITÉ

Recueil des retours · signalement des incidents · suites éventuelles

ACTE JURIDIQUE · AVANT PAIEMENT

APRÈS PAIEMENT · LA SÉRIE DES TROIS AUTRES MOMENTS

Ce tableau suit l'architecture de la norme — avant, pendant, après, pré-réservation isolée — avec un contenu proposé par la CNT.

Sources : architecture de la norme internationale d'information des participants (2014) ; contenu proposé par la CNT. Trame à remplir : fiche pratique, outil 4. **🔧 OUTIL CNT · PAS UNE NORME**

Avant la réservation — nature et niveau de difficulté de l'activité selon votre méthode de cotation, condition physique requise, risques inhérents, conditions d'annulation.

Avant l'activité — équipement à prévoir, briefing sécurité, conduite à tenir en cas d'incident, coordonnées d'urgence.

Pendant — consignes en temps réel, évolution des conditions, décisions de modification d'itinéraire.

Après — recueil des retours, signalement des incidents, suites éventuelles.

3.4 Décider : partir, adapter, annuler

Dans un système de sécurité, les critères de modification, de report ou d'annulation sont définis à l'avance dans les procédures internes et validés par les personnes compétentes : la décision opérationnelle n'est pas improvisée sous la pression commerciale du moment.

v17 Partir, adapter, annuler

PARTIR

- conditions dans les limites opérationnelles documentées
- encadrant confirmé
- accès ouvert
- moyens prévus disponibles
- aucune alerte externe incompatible

ADAPTER

- une variable a changé, mais une alternative prévalidée reste dans le même niveau de compétence et de sécurité
- décision documentée
- client informé

ANNULER OU REPORTER

- accès fermé
- encadrant qualifié indisponible
- alerte officielle incompatible
- ressource critique manquante
- situation hors limites documentées
- **ou doute non résolu sur une condition essentielle**

RÈGLE DE GOUVERNANCE

En cas d'hésitation entre « adapter » et « annuler », la décision remonte à un responsable désigné. **La pression commerciale ne figure pas parmi les critères de validation.**

Source : outil proposé par la CNT. La règle de gouvernance documente le pouvoir de décision et réduit l'ambiguïté pour l'équipe.

OUTIL CNT · PAS UNE NORME

Partir — les conditions sont dans les limites opérationnelles documentées ; l'encadrant est confirmé ; l'accès est ouvert ; les moyens prévus sont disponibles ; aucune alerte externe n'est incompatible.

Adapter — une variable a changé, mais une alternative prévalidée reste dans le même niveau de compétence et de sécurité. La décision est documentée et le client est informé.

Annuler ou reporter — l'accès est fermé ; l'encadrant qualifié est indisponible ; une alerte officielle est incompatible ; une ressource critique manque ; la situation sort des limites documentées ; **ou un doute sur une condition essentielle n'est pas résolu.**

La règle de gouvernance qui fait tenir l'ensemble : les procédures identifient qui décide lorsqu'une condition essentielle n'est pas remplie, et écartent l'objectif commercial comme critère de validation à lui seul. Cette règle documente le pouvoir de décision et réduit l'ambiguïté pour l'équipe.

Qui décide lorsqu'une condition essentielle n'est pas remplie ? La procédure le précise à l'avance.

3.5 Enregistrer les incidents, et les quasi-incidents

La norme dédiée au trekking prévoit l'enregistrement des incidents et des accidents.

Un registre complet consigne aussi les **quasi-incidents** — les situations sans dommage qui révèlent une faiblesse. Un groupe parti avec un litre d'eau de moins que nécessaire et qui s'en sort n'a produit aucun dommage ; il a produit une information. Un registre qui ne consigne que les accidents ne sert qu'après coup.

Le cycle complet tient en cinq étapes. **Identifier** les dangers propres à chaque itinéraire : météo, terrain, altitude, faune, isolement, qualité de l'eau, circulation routière d'approche. **Analyser** chacun en croisant probabilité et gravité. **Évaluer** et hiérarchiser pour obtenir une exposition globale. **Traiter** : éviter, réduire la probabilité, réduire les conséquences, transférer par l'assurance, ou accepter avec un plan de gestion. **Réviser** au moins une fois par an, en période calme, et après chaque incident.

Un registre qui ne consigne que les accidents ne sert qu'après coup. Le quasi-incident, lui, informe avant.

UN LITRE D'EAU DE MOINS

Un groupe parti avec un litre d'eau de moins que nécessaire et qui s'en sort n'a produit aucun dommage ; il a produit une information. C'est cela qu'un registre de quasi-incidents consigne. Registre à remplir : fiche pratique, outil 5.

V18 Cinq étapes, révisées chaque année

- 1 **Identifier** les dangers propres à chaque itinéraire : météo, terrain, altitude, faune, isolement, qualité de l'eau, circulation routière d'approche
- 2 **Analyser** chaque danger en croisant probabilité d'occurrence et gravité des conséquences
- 3 **Évaluer** et hiérarchiser pour obtenir une exposition globale
- 4 **Traiter** : éviter · réduire la probabilité · réduire les conséquences · transférer par l'assurance · ou accepter avec un plan de gestion
- 5 **Réviser** au moins une fois par an, **en période calme**, et après chaque incident

RETOUR À L'ÉTAPE 1

Une révision en période calme évite de décider sous le coup d'un incident.

Source : structure dérivée de l'annexe normative de la norme internationale de management de la sécurité ; formulation CNT. **OUTIL CNT · PAS UNE NORME**

3.6 Le dossier de diligence

Tout ce chapitre converge ici. **Votre dossier ne crée pas à lui seul une qualification juridique**, mais il permet de documenter, avant l'incident, les vérifications, compétences, décisions et informations sur lesquelles votre organisation s'est appuyée.

Sept pièces, constituées **avant** l'incident et non après :

TROIS REPÈRES, UN DOSSIER

Les trois repères du cadre trouvent ici leur traduction professionnelle : la documentation, avant l'incident, de ce que l'organisation a fait.

V19 Le dossier qui répond pour vous

DOSSIER DE DILIGENCE · SEPT PIÈCES

CONSTITUÉ AVANT L'INCIDENT

- 1** Copie de la carte professionnelle de chaque encadrant, avec sa date de validité
- 2** Preuves de compétence technique — certifications, attestations de formation, expérience documentée
- 3** Attestation de secourisme, avec son niveau et sa date, **et la justification du niveau retenu** au regard du temps d'accès aux soins
- 4** Fiche de cotation de l'itinéraire, avec sa méthode et sa date de dernière vérification
- 5** Information client remise avant réservation, datée et versionnée
- 6** Briefing sécurité effectué avant le départ, avec la liste des participants
- 7** Registre des incidents et quasi-incidents, et actions correctives décidées

TROIS REPÈRES

1 2 3

Les trois repères du cadre trouvent ici leur traduction professionnelle.

Ces sept pièces ne sont pas présentées comme une liste réglementaire marocaine. Elles constituent **une construction CNT de diligence documentée** ; certains acheteurs, assureurs ou donneurs d'ordre peuvent demander tout ou partie de ces éléments selon leur propre politique.

Source : construction CNT. Voir aussi le questionnaire de l'acheteur (chapitre 4).

 **OUTIL CNT · PAS UNE NORME**

- 1 **La copie de la carte professionnelle** de chaque encadrant, avec sa date de validité.
- 2 **Les preuves de compétence technique** — certifications, attestations de formation, expérience documentée.
- 3 **L'attestation de secourisme**, avec son niveau et sa date, et la justification du niveau retenu au regard du temps d'accès aux soins.
- 4 **La fiche de cotation** de l'itinéraire, avec sa méthode et sa date de dernière vérification.
- 5 **L'information client remise avant réservation**, datée et versionnée.
- 6 **Le briefing sécurité** effectué avant le départ, avec la liste des participants.
- 7 **Le registre des incidents et quasi-incidents**, et les actions correctives décidées.

■ **C2** Guide 02 · Cyclotourisme — norme cyclotourisme 2025

▲ **N2** Guide 05 · Gestion des crises — continuité après un incident

▲ **N3** Guide 09 · Sécurisation juridique — responsabilité de l'agence

Ces sept pièces ne sont pas présentées comme une liste réglementaire marocaine. Elles constituent **une construction CNT de diligence documentée** ; certains acheteurs, assureurs ou donneurs d'ordre peuvent demander tout ou partie de ces éléments selon leur propre politique.

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Une famille évolutive de normes internationales volontaires structure le tourisme d'aventure ; le chapitre mobilise surtout celles relatives au management de la sécurité, aux encadrants, à l'information et au trekking. Une norme cyclotourisme a été publiée en 2025.
- Quatre critères suffisent à coter un itinéraire de façon vérifiable — et la publication de la méthode compte autant que celle de la cotation.
- Une partie de l'information se donne **avant la réservation** : c'est un acte juridique, pas une courtoisie.
- Les limites de départ s'écrivent à froid ; la pression commerciale n'en fait pas partie.
- Les quasi-incidents s'enregistrent aussi : ce sont eux qui informent.
- Sept pièces constituent le dossier de diligence proposé ; elles se préparent et se tiennent à jour pendant l'exploitation, et non seulement après un incident.

→ **La suite logique** : ce système renforce votre capacité à démontrer votre organisation. Reste à préciser ce que vous portez lorsque d'autres prestataires interviennent.

Le guide complet

Le guide 03 « Micro-aventures outdoor » compte 58 pages : une ouverture, cinq chapitres, une fiche pratique de six outils à remplir et un quiz de dix-huit questions avec réponses commentées.

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo

cntacademy.ma/11guides

Adhérer à la Confédération Nationale du Tourisme

Les modalités et le formulaire d'adhésion : www.cnt.ma/page/adhesion-au-cnt

Réserve

Cet extrait est un document d'information. Il ne constitue ni un avis juridique ni une consultation, et ne remplace pas les textes publiés au Bulletin officiel.