

C3



الجمعية الوطنية للتشجيع
على السياحة
Confédération Nationale du Tourisme

■ CONCEVOIR · GUIDE 3/4

Micro-aventures outdoor

Transformer un territoire en terrain de jeu

Micro-aventures outdoor

Transformer un territoire en terrain de jeu.

Éditeur

Confédération Nationale du Tourisme (CNT) — Maroc

Conception, recherche et rédaction

CASBAH — www.casbah.ma

Collection

Onze guides thématiques pour les professionnels du tourisme, organisés en trois familles : **Concevoir** l'offre et l'expérience · **Naviguer** dans l'organisation et la sécurisation · **Toucher** les marchés et la distribution.

État de l'information

Les données réglementaires évoluent : la source officielle fait foi.

Édition

Première édition · **version 1.1** · publiée en octobre 2026 · version française



Version vivante

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo : cntacademy.ma/11guides

Ce document décrit un cadre réglementaire à une date donnée et ne se substitue ni à la lecture des textes officiels ni à un conseil juridique. Les normes internationales citées sont des référentiels volontaires.

REPÈRES · COMMENT CE GUIDE EST BALISÉ

Quatre registres d'information coexistent dans ce guide. Chaque affirmation chiffrée ou normative porte l'étiquette de son registre.

§ TEXTE OFFICIEL

Citation littérale d'une loi, d'un décret ou d'une définition officielle, avec sa référence. Cité tel quel.

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

Chiffre ou fait publié par une administration, un organisme, une juridiction ou un programme, cité avec sa source et son année.

Σ ANALYSE CNT

Synthèse de sources publiques — textes, catalogues, documents institutionnels — établie par la CNT, avec ses références.

🔧 OUTIL CNT · PAS UNE NORME

Méthode, grille ou repère proposé par la CNT. Aide à décider, ne remplace aucune règle, ne constitue pas une labellisation.

QUATRE OBJETS · QUE VOUS RETROUVEREZ DANS LES ONZE GUIDES

CE QUE DIT LE TEXTE

L'encadré réglementaire porte une citation littérale et sa référence.

Encart

L'encart descriptif décrit un dispositif ou une initiative documentés, avec leur source ; sa variante rouge signale un point de vigilance.

C2 Guide 02

Le renvoi indique qu'un sujet est traité dans un autre volume, par son code de collection.

À RETENIR

« **Ce qu'il faut retenir** » referme chaque chapitre sur quelques points et une suite logique.

Sommaire

Ouverture — Une offre outdoor, une diligence documentée 04

Comment lire ce guide	06
-----------------------	----

Chapitre 1 — Le cadre des activités outdoor 07

1.1 La définition légale du guide des espaces naturels	08
1.2 Toubkal : l'accompagnement par un guide agréé	10
1.3 Les normes internationales du tourisme d'aventure	12
1.4 Un point commun : la diligence documentée	13

Chapitre 2 — Qualifier votre activité et votre encadrant 15

2.1 Deux catégories, et un seuil d'effectif explicite	16
2.2 Canyoning, spéléologie, kayak : qualifier l'activité	17
2.3 Documenter la compétence technique	19
2.4 Le secourisme, indexé sur le temps d'accès aux soins	20
2.5 Devenir guide des espaces naturels aujourd'hui	22

Chapitre 3 — Construire un système de sécurité 24

3.1 Ce que prévoient les normes internationales	25
3.2 Coter un itinéraire	27
3.3 Informer avant la réservation	29
3.4 Décider : partir, adapter, annuler	30
3.5 Enregistrer les incidents, et les quasi-incidents	31
3.6 Le dossier de diligence	32

Chapitre 4 — Vendre sans se mettre en risque 34

4.1 Ce que vous portez pour votre prestataire	35
4.2 Auditer un fournisseur outdoor	35
4.3 Contractualiser	37
4.4 Décrire sans survendre	38
4.5 Le questionnaire d'un acheteur étranger	39

Chapitre 5 — Ce que font les autres 41

5.1 Nouvelle-Zélande : un exemple de chaîne réglementaire complète et auditable	42
5.2 Népal : une règle nationale, une information publique qui évolue	43
5.3 France : le périmètre de compétence	44
5.4 Afrique du Sud : un socle volontaire porté par la profession	44

Fiche pratique — six outils 46

Outil 1 · Vérifier le statut d'un encadrant	46
Outil 2 · Qualifier ce que vous vendez	47
Outil 3 · Coter un itinéraire	48
Outil 4 · Information client avant réservation	49
Outil 5 · Registre d'incidents et de quasi-incidents	50
Outil 6 · Audit d'un fournisseur outdoor	51

Quiz d'auto-évaluation — 18 questions, 3 niveaux 52

Rejoindre la CNT — poursuivre la lecture 55

Adhérer à la CNT — dossier de candidature et barème des cotisations	56
---	----

OUVERTURE

Une offre outdoor, une diligence documentée

Commençons par un chiffre.

Selon le rapport publié en 2025 par l'Adventure Travel Trade Association sur l'**activité 2024** de ses opérateurs répondants, **76 % du prix du voyage est dépensé auprès de fournisseurs locaux**. Ce résultat décrit les répondants de l'enquête, pas l'ensemble du marché. Ce n'est pas une statistique marocaine, et elle ne permet pas de comparer directement l'aventure à tous les autres segments du tourisme. Elle illustre néanmoins pourquoi une offre outdoor bien structurée peut diffuser une part importante de la valeur dans les territoires lorsqu'elle mobilise réellement des acteurs locaux.

Ensuite, le cadre.

Sur ces activités, le cadre marocain s'organise autour de trois repères. **La loi n° 05-12 et son décret d'application définissent le guide des espaces naturels** par le milieu, la nature de l'accompagnement et les modes de déplacement, et excluent expressément plusieurs techniques ; le canyoning, la spéléologie ou le kayak relèvent ainsi d'une qualification activité par activité. **Sur l'itinéraire du Toubkal, l'accompagnement par un guide agréé est appliqué depuis décembre 2018**, avec trois postes de contrôle. Enfin, **une famille de normes internationales structure la sécurité du tourisme d'aventure** : ce sont des référentiels volontaires, utilisables comme références professionnelles.

Ces trois repères conduisent à une même conséquence : **la diligence se documente**.

Pour une activité outdoor, la conformité ne se résume pas à une case cochée. Un opérateur structuré documente les compétences mobilisées, les vérifications effectuées, les décisions prises et l'information fournie au client. Cela ne modifie pas, à lui seul, les règles juridiques de charge de la preuve ; cela donne en revanche à la **diligence documentée** un poids déterminant.

Les chapitres qui suivent accompagnent la construction de ce dossier : **la trace de ce qui a été fait, constituée avant tout incident**.

RAPPORT PUBLIÉ EN 2025
· ACTIVITÉ 2024

76 %

du prix du voyage est dépensé auprès de fournisseurs locaux, chez les opérateurs répondants.

Ce n'est pas une statistique marocaine.

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

TROIS REPÈRES DU CADRE

1 Loi n° 05-12 : une définition par le milieu et les modes de déplacement, trois techniques exclues.

2 Toubkal : guide agréé requis sur l'itinéraire depuis décembre 2018.

3 Normes internationales d'aventure : des référentiels volontaires.

La diligence se documente, avant l'incident.

VI Trois repères, une même exigence : documenter

76 %

du prix du voyage est dépensé auprès de fournisseurs locaux, selon le rapport publié en 2025 par une association professionnelle internationale du voyage d'aventure et portant sur l'activité 2024 de ses opérateurs répondants. **C'est l'enjeu : une offre outdoor structurée diffuse la valeur dans les territoires.**

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

1

Les disciplines

STATUT · QUALIFICATION AU CAS PAR CAS

La loi n° 05-12 et le décret n° 2-14-553 définissent le guide des espaces naturels par le champ d'exercice et les modes de déplacement. La progression alpine, l'escalade et le ski sont expressément exclus.

Canyoning, spéléologie, kayak, via ferrata et VTT : qualification à sécuriser activité par activité.

2

Le Toubkal

STATUT · GUIDE AGRÉÉ REQUIS SUR L'ITINÉRAIRE

Obligation de guide agréé appliquée depuis décembre 2018, confirmée par une dépêche officielle d'août 2025. **Trois postes de contrôle, tenus par la gendarmerie, jalonnent l'itinéraire.**

Respecter cette condition d'accès ne répond pas, à lui seul, aux autres questions de diligence.

3

Les normes

STATUT · RÉFÉRENTIELS VOLONTAIRES

Une famille évolutive de normes ISO structure le tourisme d'aventure ; **ISO 11956:2025 sur le cyclotourisme** s'y est ajoutée en mai 2025.

Une référence professionnelle volontaire, distincte d'une obligation réglementaire marocaine.

UNE MÊME EXIGENCE

La diligence se documente, avant l'incident.

Le dossier de l'opérateur documente **compétences, vérifications, décisions et information client**. Cela ne modifie pas, à lui seul, les règles juridiques de charge de la preuve ; cela donne à la diligence documentée un poids déterminant.

Sources : loi n° 05-12, art. 3 ; dépêche officielle d'août 2025 ; comité technique ISO/TC 228 ; loi n° 22-07 ; rapport ATTA publié en 2025 (activité 2024). **Σ ANALYSE CNT**

Comment lire ce guide

Si vous **encadrez** des sorties, le chapitre 2 vous dit ce que votre agrément couvre réellement, et ce qu'il ne couvre pas.

Si vous **organisez et vendez**, le chapitre 4 est le point d'entrée : il traite de la responsabilité que vous portez sur la chaîne, y compris pour un prestataire que vous n'avez pas formé.

Si vous voulez **structurer votre exploitation**, le chapitre 3 est le cœur du guide. Il traduit en pratiques des **référentiels internationaux volontaires**.

Et si vous cherchez d'abord des outils, la fiche pratique en contient six, utilisables sans avoir lu le reste.

ENCADRANT

Chapitre 2

Ce que l'agrément couvre réellement, ce qu'il ne couvre pas — puis l'outil 1.

ORGANISATEUR · VENDEUR

Chapitre 4

La responsabilité portée sur la chaîne, y compris pour un prestataire non formé par vous — puis les outils 2, 4 et 6.

EXPLOITANT · STRUCTURATION

Chapitre 3

Le cœur du guide : des référentiels internationaux traduits en pratiques — puis les outils 3 et 5.

LE PLAN

- 1 Le cadre des activités outdoor
- 2 Qualifier votre activité et votre encadrant
- 3 Construire un système de sécurité
- 4 Vendre sans se mettre en risque
- 5 Ce que font les autres
 - Fiche pratique · six outils
 - Quiz · 18 questions

■ **C1** Guide 01 · Hébergements innovants

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

▲ **N2** Guide 05 · Gestion des crises

▲ **N3** Guide 09 · Sécurisation juridique

1

CHAPITRE UN

Le cadre des activités outdoor

Trois repères structurent le cadre des activités outdoor : la définition légale du guide des espaces naturels, l'obligation d'accompagnement appliquée au Toubkal et les normes internationales volontaires du tourisme d'aventure. Leur conséquence commune : l'importance de la diligence documentée.

-
- 1.1** La définition légale du guide des espaces naturels
 - 1.2** Toubkal : l'accompagnement par un guide agréé
 - 1.3** Les normes internationales du tourisme d'aventure
 - 1.4** Un point commun : la diligence documentée
-

1.1 La définition légale du guide des espaces naturels

C'est la question qui commande tout le reste : votre agrément vous autorise-t-il à encadrer telle activité ? La loi y répond par une définition fondée sur le milieu et les modes de déplacement, et non par une liste de disciplines.

CE QUE DIT LE TEXTE · V2

« L'activité du guide des espaces naturels consiste à accompagner et assister les touristes lors de leurs randonnées ou circuits dans les sites naturels tels que montagnes, déserts, villages et autres, **à pied, à dos d'animaux ou à bord de véhicules de transport appropriés**, dans leurs déplacements par les sentiers, passages ou voies praticables, **sans recourir aux techniques de progression alpine, d'escalade ou de ski**, ainsi qu'à leur fournir les informations sur les zones et sites visités. »

— Loi n° 05-12, article 3 — *traduction de la version arabe du texte*

■ Le mode de déplacement — ce qui définit la catégorie. **■ L'exclusion technique** — la seule que le texte formule.

Trois lectures, et elles sont décisives pour votre pratique.

La définition légale repose principalement sur le milieu, la nature de l'accompagnement et les modes de déplacement. Elle vise les randonnées ou circuits en espaces naturels et décrit plusieurs modes de déplacement. Elle ne construit pas une liste de disciplines sportives.

La loi et son décret d'application procèdent par catégorie de guide, et non par discipline sportive. Le VTT, le canyoning, la spéléologie ou le kayak relèvent donc d'une qualification au cas par cas.

Plusieurs techniques sont expressément exclues du champ défini par l'article 3. La progression alpine, l'escalade et le ski y figurent comme exclusions. La qualification de l'activité et de l'encadrement peut être confirmée par écrit auprès de l'autorité compétente, sur le texte officiel dans sa langue de publication.

LOI N° 05-12 · ARTICLE 3

3

techniques expressément exclues du champ du guide des espaces naturels : progression alpine, escalade, ski.

VTT, canyoning, spéléologie, kayak : qualification au cas par cas.

§ TEXTE OFFICIEL

LA MÊME QUESTION, CÔTÉ VÉLO

Le VTT pose la même question de qualification que le canyoning ou le kayak. Le guide 02 la traite pour l'accompagnement touristique à vélo.

■ C2 Guide 02 · Cyclotourisme & mobilité douce

V3 Trois statuts à ne pas confondre**COMPATIBLE AVEC LA DÉFINITION LÉGALE**

Randonnée ou circuit en espace naturel correspondant aux modalités décrites par l'article 3

Statut · dans le champ du guide des espaces naturels, sous réserve des autres règles applicables.

QUALIFICATION À SÉCURISER

Canyoning · spéléologie · kayak · via ferrata · VTT

Statut · non nommés par les textes de guidage ; la qualification s'apprécie aussi au regard des éventuels cadres sportifs, professionnels, assurantiels et locaux.

D'autres régimes peuvent s'appliquer. Une discipline non nommée n'est ni autorisée ni interdite de manière générale.

■ **C2** VTT — Guide 02

EXPRESSÉMENT EXCLU DU CHAMP

Progression alpine · escalade · ski

Statut · techniques exclues par l'article 3 du champ du guide des espaces naturels. Une appellation commerciale ne modifie pas cette exclusion.

Sources : loi n° 05-12, article 3 ; analyse CNT.

Σ **ANALYSE CNT**

Conséquence pratique, à retenir. Une randonnée ou un circuit en espace naturel correspondant à la définition légale s'inscrit dans le champ du guide des espaces naturels. Les techniques expressément exclues ne peuvent pas être réintroduites dans ce champ par simple appellation commerciale. Pour le canyoning, la spéléologie, le kayak, la via ferrata ou le VTT, **la qualification réglementaire se sécurise activité par activité** : une discipline non nommée par les textes de guidage n'est ni autorisée ni interdite de manière générale, et un autre régime peut lui être applicable.

Une précision sur le dispositif d'application.

Le décret n° 2-14-553 organise les deux catégories d'agrément. Le diplôme de référence des guides des espaces naturels est fixé séparément par arrêté ; l'examen professionnel d'accès à la profession porte notamment sur culture générale, patrimoine, réglementation touristique, langue étrangère, communication et gestion d'urgence, et le ministère organise une épreuve physique pour la catégorie. **L'ensemble du dispositif est construit par catégorie de guide, et non par discipline.**

Une discipline non nommée par les textes de guidage n'est ni autorisée ni interdite de manière générale.

CE QUE L'EXAMEN PROFESSIONNEL COUVRE

Culture générale · patrimoine · réglementation touristique · langue étrangère · communication · gestion d'urgence · épreuve physique organisée par le ministère pour la catégorie. **Un contenu organisé par catégorie, et non par discipline sportive.**

1.2 Toubkal : l'accompagnement par un guide agréé

Depuis décembre 2018, un guide agréé est obligatoire sur l'itinéraire du Toubkal. La mesure est appliquée tous les jours et confirmée par une dépêche officielle d'août 2025 mentionnant l'établissement de postes de contrôle et « l'obligation d'accompagnement par un guide agréé pour chaque expédition ».

Le dispositif de contrôle. Trois postes jalonnent l'itinéraire : le premier à dix ou quinze minutes de marche après Aremd, le deuxième à Sidi Chamharouch, le troisième au refuge. Ils sont tenus par la gendarmerie. Au premier, le passeport et les coordonnées du guide sont relevés : **il existe donc un enregistrement**. Les sources opérationnelles décrivent comme conséquence pratique d'un contrôle sans guide le refus d'accès ou le demi-tour.

Avant la vente : le régime applicable dépend du lieu, de l'activité réelle, de l'effectif encadré et des textes locaux en vigueur. L'obligation applicable à un itinéraire, et sa base, peuvent être confirmées par écrit auprès de l'autorité locale compétente ; la règle appliquée au Toubkal ne se transpose pas d'office à un autre massif.

DÉPÊCHE OFFICIELLE ·
AOÛT 2025

« l'obligation
d'accompagnement
par un guide agréé
pour chaque
expédition »

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

TROIS POSTES, UN ENREGISTREMENT

- 1 10-15 min de marche après Aremd — passeport et coordonnées du guide relevés
 - 2 Sidi Chamharouch
 - 3 Refuge
- Tenus par la gendarmerie.

V4 Le Parc national du Toubkal : textes, documents et dispositif

TEXTE, DOCUMENT OU DISPOSITIF	CE QU'IL PRÉVOIT
Dispositif de contrôle	Accompagnement par un guide agréé appliqué depuis décembre 2018 ; postes de contrôle et obligation d'accompagnement mentionnés par une dépêche officielle d'août 2025
Loi n° 22-07 sur les aires protégées, article 18	Interdit ou restreint, sauf autorisation préalable, les actions susceptibles de nuire au milieu naturel : chasse, pêche, extraction, constructions
Décret n° 2-18-242 du 27 avril 2021	Création des aires protégées, plan d'aménagement, délégation de gestion
Arrêté viziriel du 19 janvier 1942	Création du Parc national du Toubkal
Plan d'aménagement et de gestion du parc	Zone centrale de 39 351 ha, zone périphérique de 62 658 ha ; encadrement obligatoire mentionné pour les « zones naturelles protégées » (252,32 ha, soit 0,25 % du périmètre présenté), distinctes, selon sa cartographie, d'Imlil, de Sidi Chamharouch et de la voie normale

Sources : loi n° 22-07, art. 12, 18, 19, 20 et 40 ; décret n° 2-18-242 du 27 avril 2021 ; plan d'aménagement et de gestion du parc ; dépêche officielle d'août 2025. **ANALYSE CNT**

V5 Le dispositif d'Imlil en pratique

LE DISPOSITIF DE CONTRÔLE — AUTORITÉ PUBLIQUE	
Postes de contrôle	Trois : à 10-15 minutes de marche après Aremd, à Sidi Chamharouch, et au refuge
Autorité	Gendarmerie royale
Enregistrement	Au premier poste : relevé du passeport et des coordonnées du guide
Périmètre	Le sommet, mais aussi la randonnée à Sidi Chamharouch et la montée au refuge
Conséquence pratique documentée	Refus d'accès ou demi-tour, selon les sources opérationnelles
Origine	Décembre 2018, dans un contexte de renforcement de la sécurité après l'assassinat de deux randonneuses près d'Imlil

COUCHE DISTINCTE · RÈGLE PRIVÉE**Un document associatif de janvier 2021**

Adopté par le bureau d'une association locale de guides — rapporté par la presse

RÉSERVATION	24 h à l'avance
GROUPE	six personnes maximum par guide
ÂGE	un âge minimal pour les accompagnateurs
CONTRIBUTIONS	financières, par guide et par visiteur
NON-CONFORMITÉ	une « amende »

Une règle associative n'est pas, en elle-même, une norme réglementaire applicable au public. Sa portée dépend du statut, des membres et de la relation contractuelle ; une contribution ou une sanction interne se distingue d'une amende ou d'un tarif fixé par l'autorité publique.

Sources : description d'un opérateur local ; document associatif de janvier 2021 rapporté par la presse.

Σ ANALYSE CNT

Une règle associative locale. Un document adopté en janvier 2021 par le bureau d'une association locale de guides prévoit une réservation vingt-quatre heures à l'avance, six personnes maximum par guide, un âge minimal pour les accompagnateurs, des contributions financières par guide et par visiteur, et une « amende » en cas de non-conformité. Une règle associative n'est pas, en elle-même, une norme réglementaire applicable au public. Sa portée dépend du statut de l'association, de ses membres et de la relation contractuelle concernée ; elle se distingue d'une amende ou d'un tarif fixé par l'autorité publique.

Quatre registres se distinguent ainsi sur un même itinéraire : **le droit, la condition d'accès appliquée par l'autorité, la règle interne d'une association et l'usage local négocié.** Chacun produit des effets différents pour l'opérateur et pour le client.

Une condition d'accès, et le reste de la diligence. L'obligation s'impose en pratique — un groupe refoulé au premier poste perd sa journée — et les preuves de passage complètent utilement le dossier de l'opérateur. Son respect ne répond pas, à lui seul, aux autres questions de diligence : compétence de l'encadrant, préparation, information du client et gestion des risques se documentent séparément.

Respecter la condition d'accès ne répond pas, à lui seul, aux autres questions de diligence.

1.3 Les normes internationales du tourisme d'aventure

Le troisième repère est le moins connu, et le plus directement utilisable.

Il existe une famille évolutive de normes internationales du tourisme d'aventure : management de la sécurité, compétence des encadrants, information des participants, durabilité, vocabulaire, randonnée et trekking, et depuis mai 2025 **ISO 11956:2025 dédiée au cyclotourisme**. La norme de management existe en version française depuis 2014.

Ces normes sont des référentiels volontaires. Elles décrivent des exigences et des recommandations professionnelles ; leur application relève d'une démarche de l'opérateur et se distingue d'une obligation réglementaire marocaine. Elles sont élaborées au sein du comité technique international du tourisme, l'ISO/TC 228.

NORME DE MANAGEMENT
DE LA SÉCURITÉ

2014

publication, et version française disponible depuis cette date ; amendée en 2024, confirmée en 2025.

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

v6 La famille des normes du tourisme d'aventure

NORME INTERNATIONALE	OBJET	ANNÉE	STATUT
Management de la sécurité du tourisme d'aventure	Exigences	2014, amendée 2024	Référentiel volontaire
Encadrants — compétence du personnel	Exigences	2020	Référentiel volontaire
Information des participants	Exigences	2014	Référentiel volontaire
Bonnes pratiques de durabilité	Recommandations	2018	Référentiel volontaire
Vocabulaire du tourisme d'aventure	Définitions	2022	Référentiel volontaire
Randonnée et trekking	Exigences et recommandations	2023	Référentiel volontaire

Un repère. La norme de management existe **en version française depuis 2014**, et elle est reprise par l'organisme de normalisation français.

▲ Précision. Une norme volontaire sert de référence professionnelle ; elle ne prend pas l'apparence d'une obligation réglementaire marocaine.

Sources : catalogue du comité technique ISO/TC 228. Ces normes sont des référentiels volontaires.

Σ ANALYSE CNT

Une norme internationale sert de référence professionnelle telle quelle — c'est l'usage que décrit le chapitre 3. **Appliquées au Maroc, ces normes relèvent d'une démarche volontaire, et cette démarche distingue l'opérateur.**

Une précision sur la certification. Des organismes commerciaux proposent des certifications fondées sur ce référentiel. Leur valeur dépend de la compétence de l'organisme, de son éventuelle accréditation, du périmètre couvert et de l'acceptation du dispositif par les assureurs ou les donneurs d'ordre. **Une certification commerciale ne constitue pas une protection juridique automatique.**

CERTIFICATION

La norme de management de la sécurité : publiée en 2014, amendée en 2024, **confirmée en 2025**. Une certification commerciale s'apprécie au cas par cas : organisme, accréditation, périmètre.

1.4 Un point commun : la diligence documentée

Quand un texte sectoriel fixe une règle précise, il fournit au professionnel un repère de conformité.

Pour les questions techniques que le cadre traite en termes généraux — la qualification d'une discipline, le niveau de préparation d'une sortie —, la manière dont l'opérateur a préparé, vérifié, décidé et informé prend d'autant plus d'importance.

Pas un transfert automatique de la charge de la preuve : l'importance de la diligence documentée.

La conséquence commune n'est pas un transfert automatique de la charge de la preuve : c'est l'importance de la diligence documentée.

Un exemple étranger l'illustre mieux qu'un raisonnement.

v7 Qui contrôlait quoi, et ce que l'appel a changé

JUGEMENT DE PEINE DU 1^{ER} MARS 2024, NOUVELLE-ZÉLANDE · ÉRUPTION DE WHAKAARI, DÉCEMBRE 2019, 22 MORTS

DÉFENDEUR	RÔLE	AMENDE	RÉPARATION
Propriétaire et bailleur du site CONDAMNATION ANNULÉE EN APPEL · 27 FÉVRIER 2025 Posséder ou louer un terrain ne rend pas automatiquement responsable de la sécurité d'un lieu de travail ; le critère est le pouvoir effectif de gérer ou de contrôler l'activité.	Propriétaire	1 045 000 NZD	4 880 000 NZD
Opérateur de visites 1	Exploitant	517 000 NZD	5 000 000 NZD
Opérateur aérien 1	Exploitant	468 750 NZD	330 000 NZD
Opérateur aérien 2	Exploitant	290 000 NZD (sur 5 ans)	—
Opérateur aérien 3	Exploitant	196 000 NZD (sur 5 ans)	—

▲ Précision. L'arrêt du 27 février 2025 annule la seule condamnation du propriétaire du site. **Les condamnations des quatre exploitants ne sont pas affectées.**

Sources : jugement de peine du 1^{er} mars 2024 ; arrêt du 27 février 2025. Décision néo-zélandaise non transposable comme règle marocaine ; elle fournit une méthode d'analyse. **DONNÉE INSTITUTIONNELLE**

L'affaire Whakaari. En décembre 2019, l'éruption d'une île volcanique visitée par des groupes touristiques fait 22 morts en Nouvelle-Zélande. En mars 2024, cinq entités sont condamnées : le propriétaire du site et quatre opérateurs, pour des amendes et réparations cumulées de plusieurs millions. Le juge résume : « *si vous mettez des gens en danger par ce que vous faites, vous devez vous assurer qu'ils sont en sécurité. Ce n'est pas le travail de quelqu'un d'autre.* »

En février 2025, la juridiction supérieure **annule la condamnation du propriétaire du site** : posséder ou louer un terrain ne rend pas automatiquement responsable de la sécurité d'un lieu de travail ; le critère est le pouvoir effectif de gérer ou de contrôler l'activité qui s'y déroule.

Les condamnations des quatre opérateurs, elles, ne sont pas affectées.

L'apport de cette affaire n'est pas une règle de responsabilité marocaine : c'est une méthode d'analyse. L'analyse porte sur qui organise, qui vend, qui contrôle effectivement l'activité et quelles obligations propres incombent à chacun. Pour une agence marocaine, ses obligations envers son client subsistent même lorsque la prestation est exécutée par un tiers ; cela n'exclut pas qu'un propriétaire, un gestionnaire de site, une administration ou un autre acteur puisse également engager sa responsabilité selon ses propres faits et obligations.

JUGEMENT DE PEINE · 1^{ER}
MARS 2024

« Si vous mettez des gens en danger par ce que vous faites, vous devez vous assurer qu'ils sont en sécurité. Ce n'est pas le travail de quelqu'un d'autre. »

Le juge, Nouvelle-Zélande.

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

LA MÉTHODE D'ANALYSE, EN QUATRE QUESTIONS

Qui organise ?

Qui vend ?

Qui contrôle effectivement l'activité ?

Quelles obligations propres incombent à chacun ?

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

CE QU'IL FAUT RETENIR

- La loi n° 05-12 définit le guide des espaces naturels par le milieu et les modes de déplacement, et exclut la progression alpine, l'escalade et le ski.
- Pour le canyoning, la spéléologie, le kayak, la via ferrata ou le VTT, la qualification réglementaire se sécurise activité par activité.
- Au Toubkal, l'accompagnement par un guide agréé est appliqué depuis décembre 2018, avec trois postes de contrôle tenus par la gendarmerie.
- Les normes internationales du tourisme d'aventure sont des référentiels volontaires, utilisables comme références professionnelles.
- Leur point commun : la diligence documentée, qui ne modifie pas à elle seule les règles de preuve.

→ **La suite logique** : qualifier l'activité vendue et le statut de l'encadrant, première pièce de cette diligence.

2

CHAPITRE DEUX

Qualifier votre activité et votre encadrant

Le droit marocain reconnaît deux catégories de guides : le guide des villes et circuits touristiques et le guide des espaces naturels. Il n'y en a pas d'autre. Un guide spécialiste de la randonnée saharienne et un guide formé au VTT détiennent exactement le même titre : l'agrément atteste un statut professionnel ; la compétence technique se documente séparément.

-
- | | |
|------------|--|
| 2.1 | Deux catégories, et un seuil d'effectif explicite |
| 2.2 | Canyoning, spéléologie, kayak : qualifier l'activité |
| 2.3 | Documenter la compétence technique |
| 2.4 | Le secourisme, indexé sur le temps d'accès aux soins |
| 2.5 | Devenir guide des espaces naturels aujourd'hui |
-

2.1 Deux catégories, et un seuil d'effectif explicite

Le droit marocain reconnaît deux catégories de guides : le **guide des villes et circuits touristiques** et le **guide des espaces naturels**. Il n'y en a pas d'autre.

Le guide des villes accompagne « à pied ou à bord des véhicules de transport appropriés, sur la voie publique et les sites touristiques ». Le guide des espaces naturels exerce en montagne, désert et village, selon la définition citée au chapitre précédent.

Le seuil d'effectif fixé par le dispositif des guides tient dans un arrêté de 2016 : un guide supplémentaire devient obligatoire **au-delà de 20 touristes en milieu urbain et au-delà de 15 en espace naturel**. Pour une activité donnée, d'autres règles sectorielles ou conditions locales peuvent s'ajouter : ce ratio n'est pas l'unique seuil possible de toute activité outdoor.

ARRÊTÉ N° 334-16 ·
ESPACE NATUREL

15

touristes : au-delà, un guide supplémentaire est requis en espace naturel (20 en milieu urbain).

§ TEXTE OFFICIEL

V8 Deux catégories, un ratio

	GUIDE DES VILLES ET CIRCUITS TOURISTIQUES	GUIDE DES ESPACES NATURELS
Milieu	Voie publique, sites touristiques, médinas	Montagnes, déserts, villages et sites naturels
Modes de déplacement cités	À pied, à bord de véhicules de transport appropriés	À pied, à dos d'animaux, à bord de véhicules de transport appropriés
Exclusion technique	—	Progression alpine, escalade, ski
Guide supplémentaire requis au-delà de	20 touristes	15 touristes

15 est le seuil d'effectif fixé par l'arrêté relatif aux guides en espace naturel ; ce n'est pas une règle universelle pour toute activité outdoor.

POINT DE VIGILANCE · PRODUITS MIXTES

Décret n° 2-21-1058 du 28 janvier 2022 — la passerelle entre catégories

Publié au BORM du 10 février 2022

Ce que le décret prévoit

Une conversion d'une catégorie vers l'autre selon des conditions fixées par arrêté.

En pratique

Pour un produit mixte, chaque séquence est confiée à un professionnel dont la carte professionnelle couvre la catégorie correspondante. **Aucune conversion n'est présumée.**

Sources : loi n° 05-12 ; arrêté n° 334-16 du 1^{er} février 2016 ; décret n° 2-21-1058.

§ TEXTE OFFICIEL

Un point à connaître si vous montez des produits mixtes. Le décret n° 2-21-1058 du 28 janvier 2022, publié au BORM du 10 février 2022, prévoit une conversion entre catégories selon des conditions fixées par arrêté. La conversion est une procédure individuelle : **pour un produit mixte, chaque séquence est confiée à un professionnel dont la carte professionnelle couvre la catégorie correspondante** — une carte adaptée à chaque séquence, aucune conversion présumée.

Produit mixte : un statut requis par séquence, vérifié en amont.

2.2 Canyoning, spéléologie, kayak : qualifier l'activité

Vous commercialisez du canyoning, de la spéléologie, du kayak ou de la via ferrata ? **Ces disciplines ne sont pas nommées par les textes de guidage touristique.** Leur encadrement s'apprécie activité par activité, y compris au regard d'éventuels cadres sportifs, professionnels, assurantiels ou locaux.

Trois étapes, dans cet ordre.

Première étape : qualifier l'activité réelle. La question n'est pas de savoir comment elle est nommée commercialement, mais ce qu'elle est réellement. Une grille étrangère offre ici un repère utile.

La réglementation néo-zélandaise définit une activité d'aventure par **six critères cumulatifs** : elle est fournie contre paiement ; elle est terrestre ou aquatique ; le participant est guidé, instruit ou assisté ; sa finalité principale est récréative ou éducative ; elle est conçue pour exposer délibérément le participant à un risque sérieux devant être géré par le prestataire ; et soit la défaillance du système de management est de nature à créer un risque sérieux, soit le participant est délibérément exposé à un terrain ou à des eaux dangereux.

Cette définition n'a aucune valeur juridique au Maroc. Elle a une valeur d'outil : elle permet de savoir si le produit vendu est une promenade ou une activité d'aventure — et donc quel niveau d'exigence lui appliquer.

Deuxième étape : qualifier le statut requis avant de contractualiser.

Lorsqu'une prestation constitue juridiquement du guidage touristique en espace naturel, la vérification porte sur l'agrément correspondant. Pour une discipline non nommée par les textes de guidage, elle s'étend aux autres régimes éventuellement applicables. À titre de politique interne de prudence, une agence peut retenir un guide agréé **en complément** de preuves de compétence technique, sans présenter cet agrément comme suffisant à lui seul pour la discipline.

Troisième étape : documenter la compétence séparément. C'est le point décisif, et il vaut pour toutes les activités, y compris celles qui correspondent clairement au champ de l'agrément.

TROIS ÉTAPES, DANS CET ORDRE

- 1 Qualifier l'activité réelle
- 2 Qualifier le statut requis avant de contractualiser
- 3 Documenter la compétence séparément

Une promenade ou une activité d'aventure ? La réponse fixe le niveau d'exigence applicable au produit.

POLITIQUE INTERNE DE PRUDENCE

Un guide agréé **en complément** de preuves de compétence technique — l'agrément n'est pas présenté comme suffisant à lui seul pour la discipline.

v9 Six critères pour savoir ce que vous vendez vraiment

▲ Précision. Cette définition est issue de la réglementation néo-zélandaise. Elle n'a aucune valeur juridique au Maroc. Elle est reproduite ici comme outil de qualification, pour situer le niveau d'exigence applicable à un produit.

SIX CRITÈRES CUMULATIFS — LES SIX, OU RIEN

☐ CRITÈRE 1 Fournie contre paiement	☐ CRITÈRE 2 Terrestre ou aquatique	☐ CRITÈRE 3 Le participant est guidé, instruit ou assisté
☐ CRITÈRE 4 Finalité principale : expérience récréative ou éducative	☐ CRITÈRE 5 Conçue pour exposer délibérément le participant à un risque sérieux devant être géré par le prestataire	☐ CRITÈRE 6 · ET Soit la défaillance du système de management est de nature à créer un risque sérieux, soit le participant est délibérément exposé à un terrain ou à des eaux dangereux



6 / 6

Les six cochés → une activité d'aventure.

La conclusion ne se déclenche qu'avec les six critères réunis. Le produit relève alors du niveau d'exigence décrit au chapitre 3.

EXEMPLES RELEVANT DE LA DÉFINITION

Rappel · saut à l'élastique · canyoning · marche sur glacier · alpinisme · escalade en extérieur · rafting · tyrolienne de plus de deux mètres.

EXEMPLES N'EN RELEVANT PAS

Vélo sur pistes cyclables · randonnée guidée sur sentiers aménagés · ski en domaine sécurisé.

Source : Health and Safety at Work (Adventure Activities) Regulations 2016, règlement 4(1)(a), Nouvelle-Zélande. Outil de qualification sans valeur juridique au Maroc. **🔧 OUTIL CNT · PAS UNE NORME**

V10 Statut, compétence, preuve : trois questions distinctes**QUESTION 1****Où se déroule la prestation ?**

Milieu urbain, médina, site touristique

→ **guide des villes et circuits touristiques**

Montagne, désert, site naturel

→ **guide des espaces naturels**Parcours mixte
→ **une carte adaptée à chaque séquence** ; aucune conversion présumée**QUESTION 2****L'activité relève-t-elle du champ de l'agrément ?**Randonnée, trekking, découverte du milieu
→ **oui**Progression alpine, escalade, ski
→ **non, expressément exclus**Canyoning, spéléologie, kayak, via ferrata, VTT
→ **non nommés : qualification au cas par cas****QUESTION 3****La compétence technique est-elle prouvée ?**

Quatre familles de pièces utiles pour documenter la compétence

Certification technique de la discipline, avec organisme, contenu, date et périmètre**Attestation de formation** documentée, avec contenu et date**Expérience documentée** — sorties, itinéraires, années, attestations professionnelles**Attestation ou certification de secourisme** adaptée au contexte**Un guide spécialiste de la randonnée saharienne et un guide formé au VTT détiennent exactement le même titre.****⚠** Ces pièces ne constituent pas des équivalences réglementaires marocaines. L'agrément règle le statut ; la compétence technique se documente à part.

Sources : loi n° 05-12 ; analyse CNT.

🔧 OUTIL CNT · PAS UNE NORME

2.3 Documenter la compétence technique

Un guide spécialiste de la randonnée saharienne et un guide formé au VTT détiennent exactement le même titre. **L'agrément atteste un statut professionnel ; la compétence technique se documente séparément.**

Au-delà de l'agrément administratif, un assureur ou un donneur d'ordre peut demander des éléments complémentaires. Quatre **familles de pièces utiles pour documenter la compétence** peuvent être réunies :

L'agrément atteste un statut ; la compétence technique se documente séparément.

- une **certification technique** propre à la discipline, avec identification de l'organisme, du contenu, de la date et du périmètre ;
- une **attestation de formation** documentée, avec programme et date ;
- une **expérience documentée** — activités, contextes, années, attestations professionnelles ;
- une **attestation ou certification de secourisme** dont le niveau et la pertinence sont appréciés au regard du contexte d'exploitation.

QUATRE FAMILLES DE PIÈCES

- 1 Certification technique
- 2 Attestation de formation
- 3 Expérience documentée
- 4 Attestation ou certification de secourisme

La portée juridique ou assurantielle d'un certificat privé ou étranger dépend de l'organisme émetteur, de son contenu et des exigences applicables : **ils ne constituent pas des équivalences réglementaires marocaines.**

2.4 Le secourisme, indexé sur le temps d'accès aux soins

Voici l'idée la plus utile de tout ce chapitre, et elle vient d'un référentiel professionnel volontaire international.

Le niveau de certification de secourisme d'un encadrant s'indexe sur le temps nécessaire pour atteindre des soins définitifs.

Principe issu d'un référentiel professionnel volontaire international.

Le principe est simple : **plus l'accès aux soins définitifs est long, plus le niveau de préparation et de qualification s'adapte à un contexte où une prise en charge peut durer.** Le choix du niveau de formation se documente selon l'activité, l'isolement, les attentes de l'assureur et les référentiels professionnels retenus. Les seuils horaires du visuel 11 sont des repères CNT ; ils ne constituent ni une règle marocaine ni une prescription médicale.

V11 Trois heures du premier hôpital, un sentier périurbain : deux niveaux de préparation

L'AXE EST LE TEMPS D'ACCÈS AUX SOINS DÉFINITIFS — PAS L'ACTIVITÉ

< 30 min	30 min à 3 h	> 3 h
sentier périurbain, vallée desservie	vallée de montagne, piste carrossable	haute vallée, désert, bivouac
Formation de premiers secours standard	Formation aux premiers secours en milieu isolé	Formation avancée en milieu isolé, avec gestion prolongée d'une victime

▲ Précision. Les seuils horaires de ce gradient sont un calibrage proposé par la CNT. Le principe d'indexation est issu d'un référentiel professionnel international volontaire ; les seuils, non. Une même randonnée peut relever de deux niveaux différents selon l'itinéraire — c'est le point.

Sources : principe issu du standard professionnel international de qualification des guides d'aventure ; calibrage proposé par la CNT.

🔧 OUTIL CNT · PAS UNE NORME

Une initiative documentée. Une session de formation a réuni 30 guides à Marrakech en octobre 2024, financée par une collectivité étrangère et conduite avec un cabinet privé et le conseil régional du tourisme. Le contenu couvrait plusieurs situations de premiers secours, avec un accent sur les zones difficiles d'accès.

V13 · EN CART CHIFFRÉ · INITIATIVE DOCUMENTÉE

Une formation au secourisme pour les guides
Publications de l'organisation porteuse

30

guides formés, sur deux jours
5 et 6 octobre 2024 · région de Marrakech-Safi

FINANCEUR	une collectivité territoriale étrangère
PARTENAIRES	association régionale des guides, conseil régional du tourisme, cabinet privé de formation au secourisme
CONTENU	plaies, brûlures, étouffement, urgences cardiaques, avec un accent explicite sur « les contraintes des zones difficiles d'accès comme la montagne et le désert »

▲ Une attestation privée peut constituer un élément du dossier de compétence ; sa portée dépend de son contenu, de l'organisme émetteur et des attentes du donneur d'ordre ou de l'assureur.

Le choix d'une formation. Une formation utile au dossier de compétence se reconnaît à un contenu, une durée, un organisme émetteur et une date documentés, et, lorsque c'est pertinent, à son acceptation par l'assureur ou le donneur d'ordre. Le niveau de préparation suit l'isolement des produits ; les attestations rejoignent le dossier de compétence de l'encadrant.

MARRAKECH-SAFI · OCTOBRE 2024

30

guides formés aux premiers secours en deux jours, avec un accent sur la montagne et le désert.

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

CE QU'UNE ATTESTATION DOCUMENTE

Contenu · durée · organisme émetteur · date

Et, lorsque c'est pertinent, son acceptation par l'assureur ou le donneur d'ordre.

2.5 Devenir guide des espaces naturels aujourd'hui

Deux voies existent, et l'une est très minoritaire.

V12 Deux voies, un seul agrément

VOIE 1 · FORMATION INITIALE

Un seul établissement : l'institut spécialisé d'Ouarzazate

Filière « Guide des Espaces Naturels », niveau technicien spécialisé, l'une de ses sept filières de ce niveau. Accès sur baccalauréat toutes séries ou diplôme de technicien en hôtellerie et tourisme. Moins de 30 ans au 15 septembre. Inscription sur la plateforme nationale des concours.

VOIE 2 · VALIDATION DES ACQUIS — LA VOIE MAJORITAIRE

Examen professionnel d'accès à la profession, réservé aux personnes disposant de compétences de terrain, organisé par le ministère

Comporte une **épreuve physique spécifique à la catégorie**, tenue dans une vingtaine de délégations régionales et provinciales.

203

guides des espaces naturels agréés entre 2016 et 2018

459

lors de la session 2023, sur 1 299 nouveaux guides toutes catégories

4 664

guides toutes catégories : total national après la session 2023

Un seul agrément : guide des espaces naturels

▲ Précision. Les chiffres publiés portent sur des flux d'agrément. Leurs périmètres diffèrent : ils ne s'additionnent pas.

Sources : annonce officielle du concours d'accès aux établissements de formation ; avis d'examen professionnel ; chiffres ministériels de la session 2023. **◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE**

La formation initiale. Un seul établissement dispense la filière « Guide des Espaces Naturels » en formation diplômante : l'institut spécialisé d'Ouarzazate. Niveau technicien spécialisé, accès sur baccalauréat toutes séries ou diplôme de technicien en hôtellerie et tourisme, moins de 30 ans au 15 septembre, inscription sur la plateforme nationale des concours.

La validation des acquis. Un examen professionnel d'accès à la profession, réservé aux personnes disposant de compétences de terrain, est organisé par le ministère. Il comporte une épreuve physique spécifique à la catégorie, tenue dans une vingtaine de délégations régionales et provinciales.

Des flux publiés, aux périmètres différents : ils ne s'additionnent pas.

Compte tenu d'une formation initiale concentrée à Ouarzazate et du volume des régularisations — 203 guides des espaces naturels agréés entre 2016 et 2018, 459 lors de la session 2023 — **c'est la seconde voie qui alimente majoritairement la profession**. La session 2023 a porté le total national à 4 664 guides toutes catégories.

Une précision utile : les chiffres publiés portent sur des flux d'agrément dont les périmètres diffèrent ; ils ne s'additionnent pas.

La formation continue. Une plateforme nationale de formation des guides a été lancée en février 2025, sur la base d'un arrêté publié au Bulletin Officiel, en ligne et en présentiel, avec des contenus portant sur la médiation culturelle, la gestion de groupe, les technologies et le tourisme durable.

**FORMATION CONTINUE ·
FÉVRIER 2025**

Plateforme nationale de formation des guides, en ligne et en présentiel, sur arrêté publié au Bulletin Officiel. Médiation culturelle · gestion de groupe · technologies · tourisme durable.

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Deux catégories de guides ; l'arrêté de 2016 fixe un seuil d'effectif à partir duquel un guide supplémentaire est requis en espace naturel.
- La conversion d'une catégorie à l'autre est prévue par le décret n° 2-21-1058 selon des conditions fixées par arrêté. Pour un séjour mixte : **une carte adaptée à chaque séquence, aucune conversion présumée.**
- Pour les activités que le texte ne nomme pas, la première étape est la qualification de ce qui est réellement vendu.
- L'agrément règle le statut professionnel ; la compétence technique se documente séparément, par des pièces adaptées.
- Le niveau de secourisme s'indexe sur le temps d'accès aux soins, et non sur le nom de l'activité.

→ **La suite logique :** un encadrant qualifié ne suffit pas. Ce qui structure la diligence d'un opérateur, c'est un système documenté.

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'adossent 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.

4

CHAPITRE QUATRE

Vendre sans se mettre en risque

Pour une agence qui vend une prestation exécutée par un tiers, la sous-traitance n'efface pas automatiquement ses propres obligations envers le client. Un audit de fournisseur n'est pas un acte de défiance : c'est ce qui vous permet de démontrer que vous avez vérifié. Et une description fidèle ne fait pas fuir le client : elle oriente le produit vers la clientèle adaptée.

4.1 Ce que vous portez pour votre prestataire

4.2 Auditer un fournisseur outdoor

4.3 Contractualiser

4.4 Décrire sans survendre

4.5 Le questionnaire d'un acheteur étranger

4.1 Ce que vous portez pour votre prestataire

Pour une agence qui vend une prestation exécutée par un tiers, **la sous-traitance n'efface pas automatiquement ses propres obligations envers le client**. Le régime exact dépend du contrat et du droit applicable ; l'affaire Whakaari sert ici de méthode d'analyse du rôle effectif de chaque acteur, et non de précédent marocain.

Deux obligations s'ajoutent au Maroc.

Le recours aux guides agréés. La loi sur les agences de voyages impose le recours à des guides agréés pour les prestations qui relèvent juridiquement du guidage touristique. La question sensible est donc de savoir **quand un encadrement technique constitue du guidage touristique**, notamment pour les disciplines que les textes de guidage ne nomment pas. L'agrément atteste un statut professionnel ; il ne constitue pas une certification technique de toutes les disciplines outdoor. *Le régime de responsabilité de l'agence est traité en détail dans le guide 09 (N3).*

La qualification du produit. L'assemblage de plusieurs prestations **peut** constituer un forfait touristique lorsque les conditions de l'article 2 de la loi n° 11-16 sont réunies — notamment la combinaison préalable d'au moins deux prestations significatives, la durée ou la nuitée et le mode de commercialisation prévu par le texte. Une addition de services ne constitue donc pas automatiquement un « forfait » : la qualification dépend des critères juridiques du produit vendu.

4.2 Auditer un fournisseur outdoor

Un audit de fournisseur n'est pas un acte de défiance : c'est ce qui vous permet de démontrer que vous avez vérifié.

Bloc administratif — identité et immatriculation de l'entreprise ; agrément ou carte de guide selon le cas, avec son échéance ; assurance et activités effectivement couvertes ; contrats de sous-traitance critiques.

Bloc compétences — catégorie d'agrément ; expérience avec le type de clientèle concerné ; langues ; formation continue ; formations de sécurité délivrées par des organismes compétents ; date de dernière actualisation.

Bloc système de sécurité — limites d'exploitation écrites ; source de veille des conditions ; responsable de la décision de départ ; méthode de comptage et d'identification du groupe ; moyens de communication adaptés au contexte ; procédure d'incident ; modèle de rapport d'incident ; revue post-incident.

Bloc qualité client — information avant départ ; capacité à refuser un participant dont les prérequis ne sont pas remplis ; gestion des retards et des changements ; canal de réclamation.

Décision : approuvé, approuvé sous conditions, ou non approuvé. **Revue** : annuelle, et après tout incident significatif.

La sous-traitance n'efface pas automatiquement les obligations propres de l'agence envers son client.

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

CE QUE DIT LE TEXTE

Un forfait touristique suppose que les conditions de l'**article 2 de la loi n° 11-16** soient réunies — notamment la combinaison préalable d'au moins deux prestations significatives, la durée ou la nuitée et le mode de commercialisation prévu par le texte.

— Loi n° 11-16 relative aux agences de voyages, article 2

QUATRE BLOCS, UNE DÉCISION, UNE DATE DE REVUE

A Administratif
B Compétences
C Système de sécurité — le plus révélateur
D Qualité client
 Grille à cocher : fiche pratique, outil 6.

v20 Ce qu'un audit documente sur chaque prestataire**A Bloc administratif**

- identité et immatriculation
- agrément ou carte de guide selon le cas, avec échéance
- assurance et **activités effectivement couvertes**
- contrats de sous-traitance critiques

B Bloc compétences

- catégorie d'agrément
- expérience avec le type de clientèle concerné
- langues
- formation continue
- formations de sécurité délivrées par des organismes compétents
- date de dernière actualisation

C Bloc système de sécurité

LE PLUS RÉVÉLATEUR

- **limites d'exploitation écrites**
- source de veille des conditions
- responsable de la décision de départ
- méthode de comptage et d'identification du groupe
- moyens de communication adaptés au contexte
- procédure d'incident
- modèle de rapport d'incident
- revue post-incident

D Bloc qualité client

- information avant départ
- capacité à refuser un participant dont les prérequis ne sont pas remplis
- gestion des retards
- gestion des changements
- canal de réclamation

DÉCISION

Approuvé

Approuvé sous conditions

Non approuvé

REVUE

Annuelle, et après tout incident significatif

Si les limites d'exploitation ne sont pas documentées, il devient difficile de démontrer que les décisions suivent une méthode cohérente.

Source : grille proposée par la CNT. Version à cocher : fiche pratique, outil 6.

OUTIL CNT · PAS UNE NORME

Le bloc le plus révélateur est le troisième. **Si les limites d'exploitation ne sont pas documentées, il devient difficile de démontrer que les décisions sont prises selon une méthode cohérente plutôt qu'au cas par cas.**

4.3 Contractualiser

Le contrat entre une agence et un encadrant règle, quand il est bien fait, la plupart des situations qui dégènèrent.

V21 Dix-neuf clauses, quatre décisives

☐ clause de la trame ☒ clause particulièrement importante dans la trame proposée

IDENTITÉ ET HABILITATION · 4	PRESTATION · 6	SÉCURITÉ ET INCIDENT · 4	JURIDIQUE ET DONNÉES · 5
identité et agrément	zone et prestation	obligation d'informer si les conditions changent	responsabilité
catégorie	calendrier	droit de refuser ou d'adapter pour raison de sécurité ou d'accès	confidentialité et données clients
date de validité	rémunération	coopération en cas d'incident, y compris rapport et conservation des éléments	propriété des contenus et photographies
assurance	frais	annulation	juridiction et loi applicable
	taille et typologie de groupe acceptées		preuves et archivage
	sous-traitance et remplacement		

Droit de refuser ou d'adapter — une clause claire réduit l'ambiguïté sur le pouvoir de modifier, reporter ou annuler. Elle n'autorise que les adaptations expressément prévues au contrat.

Coopération en cas d'incident — y compris pour l'établissement du rapport et la conservation des éléments.

Obligation d'informer — un prestataire qui découvre un sentier coupé et ne prévient pas vous laisse vendre un produit qui n'existe plus.

Propriété des contenus — son omission génère des litiges disproportionnés à leur enjeu.

Source : trame proposée par la CNT.

 OUTIL CNT · PAS UNE NORME

Les dix-neuf clauses figurent au visuel 21. Quatre méritent d'être signalées pour leur importance particulière dans la trame proposée :

Le droit de refuser ou d'adapter pour raison de sécurité ou d'accès. Une clause claire réduit l'ambiguïté contractuelle sur le pouvoir de modifier, reporter ou annuler une prestation. **Cette clause n'autorise que les adaptations expressément prévues au contrat ; elle ne supprime aucun remboursement, devoir d'information ou régime de responsabilité imposé par la loi.**

L'obligation d'informer si les conditions changent. Un prestataire qui découvre un sentier coupé et ne prévient pas vous laisse vendre un produit qui n'existe plus.

La coopération en cas d'incident, y compris pour l'établissement du rapport et la conservation des éléments.

La propriété des contenus et des photographies, dont l'omission génère des litiges disproportionnés à leur enjeu.

Un sentier coupé et personne ne prévient : vous vendez un produit qui n'existe plus.

4.4 Décrire sans survendre

La description commerciale est le point où le risque juridique et le risque de réputation se rejoignent.

V22 Ce qui se dit, et ce qui ne se dit pas

✗ CE QUI CRÉE UNE ATTENTE	✓ CE QUI DÉCRIT
« Randonnée facile en montagne »	« Niveau 2 sur 4 selon notre grille de cotation : 5 h de marche, 600 m de dénivelé, sentier visible, secours à moins de 3 h »
« Vous atteindrez le sommet »	« L'objectif est le sommet ; la décision d'y monter dépend des conditions du jour »
« Accessible à tous »	« Prérequis : marche de 5 h sur terrain irrégulier ; toute difficulté pertinente peut être signalée à l'agence avant la réservation »
« Guide expérimenté »	« Guide agréé en catégorie espaces naturels, carte n° ___, certifié en premiers secours en milieu isolé »
« Départ garanti »	« Le départ peut être adapté ou annulé pour raison de sécurité ou d'accès, selon les critères communiqués »

1

Un environnement décrit sans être minimisé

2

Une difficulté adossée à la méthode de cotation, elle-même publiée

3

Des prérequis énoncés, le client signalant ce qui le concerne

4

Aucune promesse sur ce qui échappe au contrôle de l'opérateur

5

Les causes possibles d'annulation, annoncées

Source : outil proposé par la CNT. Une description fidèle oriente le produit vers la clientèle adaptée.

🔧 OUTIL CNT · PAS UNE NORME

Cinq principes.

Un environnement décrit sans être minimisé. « Randonnée facile en montagne » ne veut rien dire à 3 000 mètres.

Une mention de difficulté adossée à la méthode de cotation, elle-même publiée.

Des prérequis énoncés, en laissant au client la responsabilité de signaler ce qui le concerne — sans recueillir plus de données personnelles que nécessaire.

Aucune promesse sur ce qui échappe au contrôle de l'opérateur. Un sommet atteint, une météo, un animal observé : rien de tout cela ne se garantit.

Les causes possibles d'annulation, annoncées. Un client informé à l'avance qu'une décision de sécurité peut modifier le programme accepte cette décision le jour venu.

« Randonnée facile en montagne » ne veut rien dire à 3 000 mètres.

DONNÉES PERSONNELLES

Énoncer les prérequis laisse au client la responsabilité de signaler ce qui le concerne — sans recueillir plus de données personnelles que nécessaire.

4.5 Le questionnaire d'un acheteur étranger

Les tour-opérateurs européens et nord-américains appliquent leurs propres standards internes, souvent détaillés. Pour un opérateur préparé, c'est un avantage.

V23 Le questionnaire de l'acheteur

LA QUESTION DE L'ACHETEUR	LA PIÈCE QUI RÉPOND
Quel est le statut juridique de l'organisateur ?	Immatriculation, licence
Quel est le statut de l'encadrant, et quelle en est la preuve ?	Pièce 1 du dossier de diligence
Quelle est la cotation de l'itinéraire, et selon quelle méthode ?	Pièce 4
Quelles sont vos limites d'exploitation écrites ?	Procédure de décision
Qui décide d'un départ ou d'une annulation ?	Règle d'escalade
Quelle est la couverture d'assurance, et pour quelles activités ?	Attestation nominative
Quel est le niveau de secourisme des encadrants, et pourquoi ce niveau ?	Pièce 3
Existe-t-il un registre d'incidents ?	Pièce 7
Quelle information est remise au client avant réservation ?	Pièce 5

Ces questions recoupent largement le dossier de diligence. Une documentation utile à l'exploitation peut aussi rassurer un acheteur professionnel.

Source : construction CNT. Les numéros de pièces renvoient au dossier de diligence du chapitre 3.

🔍 OUTIL CNT · PAS UNE NORME

Neuf questions reviennent : quel est le statut juridique de l'organisateur ; quel est le statut de l'encadrant et quelle en est la preuve ; quelle est la cotation de l'itinéraire et selon quelle méthode ; quelles sont les limites d'exploitation écrites ; qui décide d'un départ ou d'une annulation ; quelle est la couverture d'assurance et pour quelles activités ; quel est le niveau de secourisme des encadrants et pourquoi ce niveau ; existe-t-il un registre d'incidents ; quelle information est remise au client avant réservation.

Elles recoupent largement les sept pièces du dossier de diligence. Une documentation qui structure l'exploitation peut aussi rassurer un acheteur professionnel.

Des standards internes détaillés : un avantage pour l'opérateur préparé.

Une revue mensuelle suffit à tenir l'ensemble : nombre de départs, annulations par cause, adaptations, incidents et quasi-incidents, réclamations, retards de fournisseurs, encadrants remplacés, conditions d'accès modifiées, coûts imprévus, évolutions réglementaires, retours des guides et des clients, actions correctives décidées, responsable et date.

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

▲ **N2** Guide 05 · Gestion des crises

LA REVUE MENSUELLE · QUATORZE RUBRIQUES

nombre de départs	annulations par cause
adaptations	incidents et quasi-incidents
réclamations	retards de fournisseurs
encadrants remplacés	conditions d'accès modifiées
coûts imprévus	évolutions réglementaires
retours des guides et des clients	actions correctives décidées
responsable	date

CE QU'IL FAUT RETENIR

- Sous-traiter l'encadrement n'efface pas automatiquement les obligations propres de l'agence envers son client.
- Un audit fournisseur en quatre blocs, avec décision datée et revue périodique, documente les vérifications réalisées.
- Quatre clauses sont particulièrement importantes dans la trame proposée, dont le pouvoir de modifier, reporter ou annuler selon les conditions prévues.
- Une description fidèle ne fait pas fuir le client : elle oriente le produit vers la clientèle adaptée.
- Les questions d'un acheteur étranger recoupent largement le dossier de diligence du chapitre 3.

5

CHAPITRE CINQ

Ce que font les autres

Quatre modèles, quatre manières d'organiser la sécurité des activités d'aventure. La Nouvelle-Zélande a construit l'une des chaînes d'accréditation les plus abouties ; le Népal montre qu'une règle nationale se lit dans sa version actuelle ; la France a formulé la notion de périmètre de compétence ; l'Afrique du Sud montre comment une organisation professionnelle construit un socle volontaire.

-
- | | |
|------------|---|
| 5.1 | Nouvelle-Zélande : un exemple de chaîne réglementaire complète et auditable |
|------------|---|
-
- | | |
|------------|--|
| 5.2 | Népal : une règle nationale, une information publique qui évolue |
|------------|--|
-
- | | |
|------------|-------------------------------------|
| 5.3 | France : le périmètre de compétence |
|------------|-------------------------------------|
-
- | | |
|------------|--|
| 5.4 | Afrique du Sud : un socle volontaire porté par la profession |
|------------|--|
-

5.1 Nouvelle-Zélande : un exemple de chaîne réglementaire complète et auditable

Après un accident de 2008 ayant coûté la vie à sept personnes lors d'une sortie encadrée — l'enquête a recensé près de deux cents facteurs défailants, dont un bulletin météo transmis sans le mot « orages » et une culture interne décourageant l'annulation — la Nouvelle-Zélande a construit un régime d'enregistrement et d'audit obligatoires.

Le mécanisme repose sur une chaîne d'accréditation complète. Le régime impose à l'opérateur de préparer, mettre en œuvre, documenter et maintenir un système de management de la sécurité conforme à un standard d'audit publié officiellement. L'audit est réalisé par un auditeur reconnu — **deux organismes seulement sont agréés** — eux-mêmes accrédités par l'organisme national d'accréditation. Le certificat vaut trois ans au maximum, avec des audits de surveillance à intervalle d'au plus douze mois. Un registre public recense les opérateurs enregistrés, avec leur statut. Les frais d'enregistrement sont dérisoires : **la barrière est l'audit, pas la taxe.**

Ce que le modèle illustre : la définition en six critères d'une activité d'aventure, déjà utilisée au chapitre 2, et le champ de l'audit — engagement de la direction, conformité légale, compétence du personnel, sélection des participants, identification des dangers, normes d'équipement, procédures d'urgence, gestion des incidents.

Limite de la comparaison : l'obligation légale et son périmètre, propres au droit néo-zélandais.

NOUVELLE-ZÉLANDE · AUDITEURS AGRÉÉS

2

organismes seulement, eux-mêmes accrédités par l'organisme national d'accréditation. Certificat de 3 ans maximum, audits de surveillance à 12 mois maximum.

La barrière est l'audit, pas la taxe.

◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE

LE CHAMP DE L'AUDIT

Engagement de la direction ·
conformité légale ·
compétence du personnel ·
sélection des participants ·
identification des dangers ·
normes d'équipement ·
procédures d'urgence ·
gestion des incidents.

2008 · PRÈS DE 200 FACTEURS DÉFAILANTS

Dont un bulletin météo transmis sans le mot « orages » et une culture interne décourageant l'annulation.

5.2 Népal : une règle nationale, une information publique qui évolue

Le Népal reste un benchmark utile : **une règle nationale ne produit pas automatiquement une pratique uniforme, et l'information publique se date.**

Après plusieurs années de débat sur l'encadrement du trekking, le Nepal Tourism Board a révisé le dispositif TIMS à compter du **31 mars / 1^{er} avril 2023**. Sa page actuelle « TIMS Card » indique que de nombreux itinéraires et zones protégées nécessitent l'accompagnement par un **guide de trekking agréé** et une carte TIMS délivrée via une agence enregistrée. La liste officielle comprend notamment des itinéraires dans l'Annapurna, le Langtang, le Manaslu, le Mustang, le Dolpo et d'autres régions.

Une règle nationale ne produit pas automatiquement une pratique uniforme, et l'information publique se date.

V25 Une règle datée

DISPOSITIF ÉVOLUTIF



Repère. Un benchmark réglementaire évolutif se date. Une ancienne page, un communiqué ou une pratique locale ne remplacent pas la version institutionnelle actuelle.

Source principale : Nepal Tourism Board, page « TIMS Card ». ◆ **DONNÉE INSTITUTIONNELLE**

Le propos ne porte pas sur l'efficacité du dispositif népalais. Des contenus de dates différentes, qui ne décrivent pas tous le même régime, restent accessibles en ligne. Un produit s'appuie donc sur le texte ou la page institutionnelle active au moment de la vente, plutôt que sur une ancienne FAQ, une dépêche ou une règle résumée par une agence.

Deux repères. **Premièrement**, une condition d'accès se rattache à une source officielle datée et à un périmètre géographique clair.

Deuxièmement, au Népal, des contenus de dates différentes coexistent en ligne ; la page institutionnelle active fait référence.

DEUX REPÈRES

1 Toute condition d'accès est liée à une source officielle datée et à un périmètre géographique clair.

2 Au Népal, des contenus de dates différentes coexistent en ligne ; la page institutionnelle active fait référence.

5.3 France : le périmètre de compétence

Le système français organise les métiers de la montagne autour de diplômes d'État, de prérogatives professionnelles définies et d'une carte professionnelle. L'accompagnateur en moyenne montagne encadre la randonnée et la découverte du milieu montagnard dans son domaine de compétence ; il ne se substitue pas au guide de haute montagne pour ce qui relève des techniques d'alpinisme.

L'intérêt du modèle tient moins à son architecture qu'à une notion. Le périmètre de compétence a un effet commercial direct : il situe ce qu'un encadrant présente comme relevant de sa compétence, et évite qu'un guide des espaces naturels soit présenté comme compétent pour toute activité de plein air. Clarifier le périmètre, c'est protéger le guide autant que le client.

Un **portefeuille de compétences** volontaire, sans valeur réglementaire, en offre une traduction pratique : langues, connaissance du territoire, orientation, gestion de groupe, sensibilisation environnementale, secourisme certifié. Ce portefeuille documente ce qui complète l'agrément.

5.4 Afrique du Sud : un socle volontaire porté par la profession

L'association professionnelle sud-africaine SATSA met à disposition un **roadmap**, un **General Code of Good Practice**, une checklist d'auto-évaluation gratuite et plusieurs outils transversaux. Elle développe ensuite progressivement des codes spécialisés par famille d'activités. Plusieurs de ces codes — notamment randonnée et trekking, activités à roues, pagaie ou activités nautiques — sont encore signalés comme **draft / en développement**.

La démarche de SATSA procède ainsi par étapes : **un socle commun, une auto-évaluation et des outils, puis des référentiels spécialisés enrichis progressivement**, ces derniers étant présentés comme en développement plutôt que comme des certifications ou des codes achevés.

Clarifier le périmètre, c'est protéger le guide autant que le client.

UN PORTEFEUILLE DE COMPÉTENCES VOLONTAIRE

Langues · connaissance du territoire · orientation · gestion de groupe · sensibilisation environnementale · secourisme certifié. Il documente ce qui complète l'agrément.

 **OUTIL CNT · PAS UNE NORME**

SATSA · L'ORDRE DES BRIQUES

- 1** Roadmap et code général de bonnes pratiques
- 2** Checklist d'auto-évaluation gratuite, outils transversaux
- 3** Codes spécialisés par activité — plusieurs encore **draft / en développement**

V24 Quatre modèles, quatre repères

MODÈLE	LA QUESTION À LAQUELLE IL RÉPOND	MÉCANISME	CE QU'IL ILLUSTRE	LIMITE DE LA COMPARAISON
Nouvelle-Zélande	Comment garantir qu'un opérateur est réellement sûr ?	Enregistrement et audit obligatoires · système de management conforme à un standard publié · deux auditeurs agréés seulement , eux-mêmes accrédités par l'organisme national · certificat de 3 ans maximum · audits de surveillance à 12 mois maximum · registre public · frais dérisoires : la barrière est l'audit, pas la taxe	La définition en six critères d'une activité d'aventure · le champ de l'audit	L'obligation légale et son périmètre, propres au droit néo-zélandais
Népal	Quelle version d'un dispositif d'accès fait référence ?	Le Nepal Tourism Board maintient aujourd'hui un dispositif TIMS révisé depuis le 31 mars 2023 : sur de nombreux itinéraires listés, guide agréé + carte TIMS via agence enregistrée	Une règle nationale peut évoluer dans son périmètre et son application ; la version institutionnelle actuelle fait référence	Une conclusion générale sur les effets du dispositif
France	Comment définir ce qu'un encadrant peut faire ?	Diplômes d'État, prérogatives professionnelles définies, carte professionnelle · l'accompagnateur en moyenne montagne ne se substitue pas au guide de haute montagne	La notion de périmètre de compétence · l'idée d'un portefeuille de compétences volontaire	L'architecture des diplômes et les prérogatives françaises
Afrique du Sud DÉMARCHE PROFESSIONNELLE VOLONTAIRE	Comment une organisation professionnelle construit-elle un socle volontaire ?	SATSA : roadmap, General Code of Good Practice , checklist et outil d'auto-évaluation ; plusieurs codes spécialisés par activité restent signalés draft / en développement	Une progression par étapes : socle commun et outils d'abord, spécialisations ensuite	Les codes spécialisés encore en développement, qui ne sont ni finalisés ni certifiés

Sources : réglementation et registre public néo-zélandais ; presse et documents officiels népalais ; ministère français des sports et école nationale des sports de montagne ; association professionnelle sud-africaine du tourisme. **◆ DONNÉE INSTITUTIONNELLE**

→ **La suite** : la fiche pratique — six outils. Le premier vérifie qui encadre, le deuxième ce que vous vendez, les quatre suivants comment vous le tenez.

Vérifier le statut d'un encadrant

Huit vérifications avant de confier un groupe. Six outils : le premier vérifie qui encadre, le deuxième ce que vous vendez, les quatre suivants comment vous le tenez.

Encadrant _____ Prestation _____ Date _____

POINTS 1 À 5 · FONDEMENT RÉGLEMENTAIRE		LOI N° 05-12 · ARRÊTÉ N° 334-16 · DÉCRET N° 2-21-1058	
#	POINT DE CONTRÔLE	FONDEMENT	FAIT ?
1	Le guide est agréé en catégorie espaces naturels pour une prestation en milieu naturel	Loi n° 05-12, art. 3	☐
2	La carte professionnelle est en cours de validité	Loi n° 05-12	☐
3	Le ratio est respecté : un guide supplémentaire au-delà de 15 touristes en espace naturel	Arrêté n° 334-16	☐
4	Pour une mission mixte ville / nature, chaque séquence est-elle confiée à un professionnel dont la carte couvre la catégorie concernée ?	Décret n° 2-21-1058 ; aucune conversion présumée	☐
5	L'activité relève-t-elle du champ ? Exclus : progression alpine, escalade, ski	Loi n° 05-12, art. 3	☐

POINTS 6 À 8 · CONTRÔLES DE PRUDENCE PROPOSÉS PAR LA CNT		PAS DES OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES MAROCAINES	
6	Pour le canyoning, la spéléologie, le kayak ou activités assimilées : qualification réglementaire sécurisée et compétence documentée	▲ Qualification au cas par cas	☐
7	La compétence technique est prouvée par une certification ou une formation documentée	▲ Contrôle de prudence CNT	☐
8	La certification de secourisme est adaptée au temps d'accès aux soins de l'itinéraire	Référentiel professionnel international	☐

Les points 6, 7 et 8 sont des contrôles de prudence proposés par la CNT ; ils ne constituent pas, sous cette forme, des obligations réglementaires marocaines.

PIÈCES RÉUNIES POUR LE DOSSIER DE DILIGENCE

Carte professionnelle · validité jusqu'au _____

Preuves de compétence technique _____

Secourisme · niveau et date _____

Temps d'accès aux soins de l'itinéraire _____

POINTS NON COCHÉS · ACTION DÉCIDÉE

Vérifié par _____ Le _____

Qualifier ce que vous vendez

Une fiche complète avant la mise en vente. Première partie : l'activité est-elle une activité d'aventure ? Seconde partie : la fiche de qualification produit.

Produit _____ Zone _____ Date _____

PREMIÈRE PARTIE · SIX CRITÈRES CUMULATIFS — DÉFINITION ISSUE DE LA RÉGLEMENTATION NÉO-ZÉLANDAISE, SANS VALEUR JURIDIQUE AU MAROC, REPRODUITE COMME OUTIL DE QUALIFICATION

☐ 1 · fournie contre paiement

☐ 2 · terrestre ou aquatique

☐ 3 · participant guidé, instruit ou assisté

☐ 4 · finalité récréative ou éducative

☐ 5 · exposition délibérée à un risque sérieux géré par le prestataire

☐ 6 · défaillance du système de nature à créer un risque sérieux, **ou** exposition délibérée à un terrain ou des eaux dangereux

6 / 6

Les six cochés → ce produit relève du niveau d'exigence du chapitre 3. La conclusion ne se déclenche qu'avec les six.

SECONDE PARTIE · LA FICHE DE QUALIFICATION PRODUIT

DIMENSION	QUESTION	RÉPONSE	PREUVE	RESPONSABLE
Cadre	Statut juridique de l'organisateur ?			
Encadrement	Catégorie requise, et vérifiée ?			
Accès	Règle locale ou condition d'accès ?			
Périmètre	L'activité reste-t-elle dans le champ de compétence du prestataire ?			
Groupe	Taille maximale fixée selon la capacité réelle ?			
Saison	Période d'exploitation définie ?			
Conditions	Source de veille et responsable de la décision ?			
Fournisseur	Contrat et assurance vérifiés ?			
Transport	Opérateur autorisé si transport touristique ?			
Hébergement	Établissement classé si applicable ?			
Incident	Procédure d'escalade et contacts externes définis ?			
Client	Information sur nature, prérequis et limites ?			
Plan B	Alternative ou annulation prévue ?			

Usage : la fiche permet de vérifier, avant la mise en vente, qu'aucune case critique ne reste vide.

Établi par _____ Le _____ Version _____

Coter un itinéraire

Une cotation datée, une méthode publiée. Cochez un niveau par critère. 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.

Itinéraire _____ Saison _____

☐ Critères normatifs

— norme internationale de randonnée et trekking (2023)

☒ Calibrage proposé par la CNT

— non normatif

	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
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 ☐
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 ☐
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 ☐
Effort physique durée, dénivelé, portage · seuils : calibrage CNT	< 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+ ☐

⚠ 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.

COTATION ET MÉTHODE — PUBLIÉES AVEC L'ITINÉRAIRE

Cotation retenue sur 4 — par critère : Env. ☐ Orient. ☐ Terrain ☐ Effort ☐

Méthode utilisée pour l'établir (publiée avec la cotation) _____

Date de vérification _____ Vérifié par _____ Prochaine vérification _____

TROIS CHAMPS À RENSEIGNER AVANT MISE EN VENTE

Décideur nommé _____ Preuve de compétence vérifiée le _____

Seuil d'arrêt ou d'annulation, et sa source _____

Ces trois informations complètent la fiche avant la mise en vente.

Information client avant réservation

L'information mise à disposition du client avant le paiement. Douze rubriques ; une information donnée avant la réservation conditionne le consentement.

1 · PRODUIT

nom commercial, zone générale, date, durée

2 · ORGANISATEUR

raison sociale, licence

3 · ENCADREMENT

catégorie du guide ou du prestataire, rôle

4 · NATURE DE L'EXPÉRIENCE

description factuelle, sans minimiser l'environnement

5 · COTATION — NIVEAU RETENU, ET MÉTHODE UTILISÉE

Niveau

sur 4 · Méthode

6 · PRÉREQUIS

niveau d'autonomie et d'aptitude requis ; le client s'engage à signaler ce qui le concerne

7 · ÉQUIPEMENT

fourni / à prévoir, selon la liste validée par le prestataire

8 · CONDITIONS DE MODIFICATION

adaptation ou annulation possibles selon les conditions, l'accès ou une décision des professionnels ou des autorités

9 · COMPORTEMENT ATTENDU

consignes du guide, zones autorisées, respect des communautés et de l'environnement

10 · CONTACTS

agence, prestataire, contact d'urgence

11 · ASSURANCE

modalités applicables

12 · ACCEPTATION

Validation du client (nom, signature)

Date

Version

Date

La version et la date documentent l'information mise à disposition du client au moment de la réservation.

Le quasi-incident s'enregistre aussi. Onze colonnes ; une ligne par événement, dommage ou non.

[illegible]

accès et réglementation · conditions naturelles · retard et
logistique · problème fournisseur · perte de communication ·
comportement du groupe · équipement du prestataire · transport ·
hébergement · réclamation · autre

Un quasi-incident s'enregistre même sans dommage, dès lors que la situation révèle une faiblesse du système. Le registre sert à la prévention ; il ne remplace pas les déclarations légales ou assurantielles éventuellement requises.

Fiche pratique · à compléter dans le PDF ou à imprimer

Audit d'un fournisseur outdoor

Approuvé, sous conditions, ou non approuvé. Quatre blocs à cocher, une décision datée, une date de prochaine revue.

Fournisseur _____ Prestation(s) _____ Date _____

A Bloc administratif

identité et immatriculation	☐
agrément ou carte de guide	☐
échéance relevée : ____ / ____ / ____	☐
assurance et activités couvertes	☐
contrats de sous-traitance critiques	☐

B Bloc compétences

catégorie d'agrément	☐
expérience avec ce type de clientèle	☐
langues	☐
formation continue	☐
formations de sécurité par organisme compétent	☐
date de dernière actualisation : ____ / ____ / ____	☐

C Bloc système de sécurité

LE PLUS RÉVÉLATEUR

limites d'exploitation écrites	☐
source de veille des conditions	☐
responsable de la décision de départ	☐
méthode de comptage et d'identification du groupe	☐
moyens de communication adaptés	☐
procédure d'incident	☐
modèle de rapport d'incident	☐
revue post-incident	☐

D Bloc qualité client

information avant départ	☐
capacité à refuser un participant	☐
gestion des retards	☐
gestion des changements	☐
canal de réclamation	☐

Si les limites d'exploitation ne sont pas documentées, il devient difficile de démontrer que les décisions suivent une méthode cohérente.

DÉCISION

☐ approuvé ☐ approuvé sous conditions : _____ ☐ non approuvé

Date _____ Prochaine revue _____ (annuelle, ou après tout incident significatif) Auditeur _____

QUIZ D'AUTO-ÉVALUATION

Dix-huit questions, trois niveaux

Les réponses commentées se trouvent en fin de quiz.

MODE D'EMPLOI

Entourez la lettre de la réponse. Une seule réponse par question. Niveau 1 : les fondamentaux. Niveau 2 : vous connaissez le dossier. Niveau 3 : vous pilotez.

NIVEAU 1 — LES FONDAMENTAUX

Q1 Combien de catégories de guides de tourisme le droit marocain reconnaît-il ?

- A** Une **B** Deux **C** Trois **D** Quatre

Q2 Au-delà de combien de touristes un guide supplémentaire est-il requis en espace naturel ?

- A** 10 **B** 15 **C** 20 **D** Aucun seuil

Q3 Quel établissement dispense la filière « Guide des Espaces Naturels » en formation initiale ?

- A** L'institut spécialisé d'Ouarzazate
B La plateforme nationale de formation des guides
C Une association régionale de guides
D Un cabinet privé de formation au secourisme

Q4 Quelles techniques l'article 3 de la loi n° 05-12 exclut-il expressément du champ du guide des espaces naturels ?

- A** Canyoning, spéléologie, kayak
B VTT et via ferrata
C Randonnée et trekking
D Progression alpine, escalade, ski

Q5 Laquelle de ces pièces appartient aux quatre familles utiles pour documenter la compétence d'un encadrant ?

- A** Une attestation de formation documentée, avec programme et date
B L'immatriculation de l'entreprise
C L'attestation d'assurance
D La fiche de cotation de l'itinéraire

Q6 Depuis quand l'accompagnement par un guide agréé est-il appliqué sur l'itinéraire du Toubkal ?

- A** Janvier 1942 **B** Février 2016 **C** Décembre 2018
D Janvier 2021

NIVEAU 2 — VOUS CONNAISSEZ LE DOSSIER

Q7 Sur quoi repose la définition légale du guide des espaces naturels ?

- A** Une liste de disciplines sportives
B Le milieu, la nature de l'accompagnement et les modes de déplacement
C Le niveau de difficulté de l'itinéraire
D Le nombre de touristes accompagnés

Q8 Dans la grille d'audit d'un fournisseur outdoor, quel bloc est présenté comme le plus révélateur ?

- A** Le bloc administratif
B Le bloc compétences
C Le bloc système de sécurité
D Le bloc qualité client

Q9 Que relève le premier poste de contrôle sur l'itinéraire du Toubkal ?

- A** Le passeport et les coordonnées du guide
B Le seul nombre de randonneurs
C Une contribution financière par visiteur
D Aucune donnée : le poste oriente les visiteurs

Q10 Quelle annexe de la norme de management de la sécurité est normative ?

- A** L'annexe sur le vocabulaire
B L'annexe sur la durabilité
C L'annexe sur l'information des participants
D L'annexe consacrée au management du risque

Q11 Sur quoi s'indexe le niveau de secourisme d'un encadrant ?

- A** Le nom de l'activité
B Le nombre de participants
C Le temps d'accès aux soins définitifs
D L'ancienneté de l'encadrant

Q12 Comment un séjour médina et montagne s'organise-t-il au regard du statut du guide ?

- A** Un guide des villes couvre tout le séjour
B Un guide des espaces naturels couvre tout le séjour
C Chaque séquence est confiée à un professionnel dont la carte couvre la catégorie correspondante
D La conversion entre catégories est présumée

NIVEAU 3 — VOUS PILOTEZ

Q13 Quels sont les quatre critères de cotation d'un itinéraire de randonnée ?

- A** Sévérité de l'environnement, orientation et navigation, conditions de terrain, effort physique
- B** Altitude, distance, prix, saison
- C** Durée, dénivelé, portage, météo
- D** Taille du groupe, langue, équipement, assurance

Q14 Pourquoi l'information donnée avant la réservation compte-t-elle particulièrement ?

- A** Elle remplace le briefing sécurité
- B** Elle dispense de toute assurance
- C** Elle précède l'achat et conditionne le consentement du client
- D** Elle n'a qu'une portée commerciale

Q15 Qu'a jugé la juridiction d'appel néo-zélandaise en février 2025 dans l'affaire Whakaari ?

- A** Elle a annulé la condamnation du propriétaire du site, le critère étant le pouvoir effectif de gérer ou de contrôler l'activité
- B** Elle a annulé les condamnations des quatre exploitants
- C** Elle a confirmé toutes les condamnations
- D** Elle a alourdi les amendes des opérateurs aériens

Q16 Pourquoi le dispositif népalais TIMS se lit-il dans sa version institutionnelle actuelle ?

- A** Parce que des contenus de dates différentes coexistent en ligne et que la page institutionnelle active fait référence
- B** Parce que l'annonce de 2023 fait seule foi
- C** Parce que le dispositif s'applique à tous les treks du Népal
- D** Parce qu'il est résumé par les agences

Q17 Combien d'organismes sont agréés pour auditer les opérateurs d'aventure en Nouvelle-Zélande ?

- A** Un seul, sans accréditation
- B** Cinq, avec des frais d'enregistrement élevés
- C** Aucun : l'audit est interne à l'opérateur
- D** Deux, eux-mêmes accrédités par l'organisme national d'accréditation

Q18 Pourquoi enregistrer les quasi-incidents, et pas seulement les accidents ?

- A** Parce qu'ils révèlent une faiblesse du système sans avoir produit de dommage
- B** Parce qu'ils remplacent les déclarations légales ou assurantielles
- C** Parce qu'ils engagent automatiquement la responsabilité de l'agence
- D** Parce que la norme écarte l'enregistrement des accidents

VOTRE SCORE

Niveau 1 / 6 Niveau 2 / 6 Niveau 3 / 6

Total / 18

Les réponses commentées se trouvent à la page suivante.

QUIZ D'AUTO-ÉVALUATION

Réponses commentées

Q1 — B. Deux : guide des villes et circuits touristiques, et guide des espaces naturels. Il n'y en a pas d'autre.

Q2 — B. Quinze en espace naturel, contre vingt en milieu urbain. C'est le seuil d'effectif fixé par le dispositif des guides ; d'autres règles peuvent s'ajouter selon l'activité ou le site.

Q3 — A. L'institut spécialisé d'Ouarzazate, niveau technicien spécialisé. La voie majoritaire d'accès à la profession reste l'examen professionnel réservé aux compétences de terrain.

Q4 — D. La progression alpine, l'escalade et le ski. Le texte procède par exclusion technique, et non par énumération de disciplines.

Q5 — A. Les quatre familles : certification technique de la discipline, attestation de formation documentée, expérience documentée, attestation ou certification de secourisme. Les trois autres pièces relèvent de l'audit administratif ou du dossier de diligence.

Q6 — C. Décembre 2018. Une dépêche officielle d'août 2025 le confirme, en mentionnant les postes de contrôle et « l'obligation d'accompagnement par un guide agréé pour chaque expédition ».

Q7 — B. Le milieu, la nature de l'accompagnement et les modes de déplacement — à pied, à dos d'animaux ou à bord de véhicules appropriés —, avec trois techniques exclues (loi n° 05-12, article 3).

Q8 — C. Le bloc système de sécurité : sans limites d'exploitation documentées, il devient difficile de démontrer que les décisions suivent une méthode cohérente plutôt qu'un traitement au cas par cas.

Q9 — A. Le passeport et les coordonnées du guide : il existe donc un enregistrement. Les trois postes sont tenus par la gendarmerie ; la conséquence pratique décrite d'un contrôle sans guide est le refus d'accès ou le demi-tour.

Q10 — D. L'annexe consacrée au management du risque. Normative, elle fait partie des exigences de la norme, et non des simples suggestions.

Q11 — C. Sur le temps d'accès aux soins définitifs et le contexte d'isolement. Les seuils horaires du guide sont des repères CNT, non une règle marocaine.

Q12 — C. Le décret n° 2-21-1058 prévoit une conversion entre catégories selon des conditions fixées par arrêté ; pour un séjour mixte, chaque séquence est confiée au professionnel de la catégorie correspondante, sans conversion présumée.

Q13 — A. Sévérité de l'environnement, orientation et navigation, conditions de terrain, effort physique. Durée, dénivelé et portage précisent le seul critère d'effort physique.

Q14 — C. Elle précède l'acte d'achat : elle conditionne le consentement du client, alors qu'une information donnée après ne fait que l'informer. Elle porte sur la nature et la difficulté selon la méthode de cotation, la condition physique requise, les risques inhérents et les conditions d'annulation.

Q15 — A. La simple propriété ou location d'un terrain ne suffit pas à établir le contrôle du lieu de travail ; les condamnations des quatre exploitants ne sont pas affectées. Pour le Maroc, on retient la méthode : identifier le rôle effectif, le contrôle et les obligations de chaque acteur.

Q16 — A. Le dispositif révisé depuis 2023 prévoit, sur de nombreux itinéraires listés par le Nepal Tourism Board, un guide agréé et une carte TIMS obtenue via une agence enregistrée ; la version active au moment de la vente fait référence.

Q17 — D. Deux organismes seulement, eux-mêmes accrédités par l'organisme national d'accréditation : une chaîne d'accréditation complète, et des frais d'enregistrement modestes — la barrière est l'audit, pas la taxe.

Q18 — A. Un quasi-incident révèle une faiblesse du système sans avoir produit de dommage. Un registre qui ne consigne que les accidents n'informe qu'après coup.

REJOINDRE LA CNT

Poursuivre la lecture, rejoindre la CNT

La Confédération Nationale du Tourisme réunit des fédérations professionnelles nationales, des associations professionnelles régionales et des entreprises du secteur. Elle édite la collection « Référentiel Vivant », dont les onze guides couvrent la conception de l'offre, l'organisation et l'accès aux marchés.

Poursuivre la lecture

SI VOTRE QUESTION PORTE SUR...	VOIR
La responsabilité de l'agence et le régime des forfaits	 N3 G9 — Sécurisation juridique
Le VTT et la qualification des activités cyclotouristiques	 C2 G2 — Cyclotourisme et mobilité douce
La continuité d'activité après une crise ou une fermeture d'itinéraire	 N2 G5 — Gestion des crises
Le classement des hébergements	 C1 G1 — Hébergements innovants

Textes de référence

-  **Loi n° 05-12** réglementant la profession de guide de tourisme, articles 3 et 4
-  **Décret n° 2-14-553** relatif aux guides de tourisme, modifié par le décret n° 2-21-1058 du 28 janvier 2022
-  **Arrêté n° 334-16** du 1^{er} février 2016 — nombre de touristes au-delà duquel un guide supplémentaire est requis
-  **Arrêté n° 335-16** du 1^{er} février 2016 — diplômes et titres
-  **Arrêté n° 336-16** — modalités de délivrance de l'agrément et examen d'aptitude professionnelle
-  **Arrêté n° 2884-24** — renforcement des capacités et formation continue
-  **Loi n° 11-16** relative aux agences de voyages, recours à des guides agréés
-  **Loi n° 22-07** relative aux aires protégées, et décret n° 2-18-242 du 27 avril 2021
-  **Normes internationales** du comité technique ISO/TC 228, dont ISO 11956:2025 sur le cyclotourisme — référentiels volontaires
-  **Données de marché** — enquête annuelle de l'Adventure Travel Trade Association auprès de ses opérateurs répondants, rapport 2025 (activité 2024)

ADHÉRER À LA CNT

Entreprises et groupements professionnels

L'adhésion est ouverte aux personnes morales qui satisfont aux conditions des articles 7 et 8 des statuts. Dossier, pièces et barème : page suivante.

www.cnt.ma/page/adhesion-au-cnt

TROIS FAMILLES

-  **Concevoir** — C1 à C4
-  **Naviguer** — N1 à N3
-  **Toucher** — T1 à T4

CNT ACADEMY

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo sont accessibles sur cntacademy.ma/11guides.

ADHÉRER À LA CNT · MODE D'EMPLOI

Le dossier, les pièces à joindre, le barème

L'admission en qualité de membre est ouverte, outre les fédérations professionnelles nationales et associations professionnelles régionales adhérentes, à **toute personne morale** satisfaisant aux conditions d'admission des **articles 7 et 8 des statuts** et du **règlement intérieur**. La demande est adressée au Président de la CNT, accompagnée des pièces justifiant de la conformité aux lois en vigueur du candidat.

ENTREPRISES · PERSONNES MORALES

Le dossier de candidature se compose de :

une **demande d'adhésion** à remplir selon le formulaire fourni à cet effet par la CNT

une copie d'inscription de l'entreprise aux **rôles des patentes**

une **déclaration du chiffre d'affaires** du dernier exercice précédant la demande

la **liste des mandataires et dirigeants sociaux**, avec la nature et la durée de leurs mandats

la **justification de l'adhésion** à l'association professionnelle régionale ou, le cas échéant, à la fédération professionnelle nationale, et des mandats qui y sont détenus

ÉGALEMENT JOINT AU BULLETIN

fiche de renseignements · **modèle J de moins de trois mois** · mandat dûment complété si le représentant n'est pas le mandataire social · attestation de l'association ou de la fédération justifiant que la cotisation est à jour · **chèque du montant de la cotisation, libellé à l'ordre de la CNT**

GROUPEMENTS · ASSOCIATIFS PROFESSIONNELS

Le dossier de candidature se compose de :

une **demande d'adhésion** à remplir selon le formulaire fourni à cet effet par la CNT

une copie des **statuts** du groupement

une copie du **récépissé du dépôt** desdits documents auprès des autorités compétentes

une **déclaration du nombre de membres** au jour de la demande d'adhésion

le **procès-verbal de la dernière assemblée générale**

la **liste des membres du bureau**, avec mention de leurs mandats et de leurs dates d'expiration

ÉGALEMENT JOINT AU BULLETIN

règlement intérieur · liste des membres · **représentants dûment mandatés** pour assister aux conseils d'administration et aux assemblées générales · **chèque du montant de la cotisation, libellé à l'ordre de la CNT**

LE BARÈME DES COTISATIONS · COTISATION ANNUELLE ET NOMBRE DE VOIX

Entreprises adhérentes — toutes catégories

5 000 à 50 000 DH · 1 à 10 voix

Le minimum et le maximum sont fixés par chaque fédération **métier**, selon des critères propres à son activité. Sont concernées les agences de voyages, l'hébergement, la restauration, le transport touristique, la location de voitures, les sociétés de guides, les établissements de loisirs et les investisseurs touristiques.

GROUPEMENTS ASSOCIATIFS · CATÉGORIE

COTISATION

VOIX

Fédération métiers nationale

50 000 DH

10

Conseil régional du tourisme

25 000 DH

5

Association sectorielle régionale

10 000 DH

2

Barème du règlement intérieur de la CNT. Les conditions, pièces et barèmes sont arrêtés par la CNT et peuvent évoluer ; la procédure en vigueur et le formulaire figurent sur www.cnt.ma/page/adhesion-au-cnt.

OÙ ADRESSER LE DOSSIER

**Monsieur le Président
Confédération Nationale du Tourisme**

320, boulevard Zerkouni — 5^e étage
Casablanca

LA DÉCLARATION QUE PORTE LE BULLETIN

« Je déclare avoir pris connaissance des statuts et du règlement intérieur de la CNT et y adhérer sans réserve. »

Le bulletin se termine par la signature et le cachet du représentant. Deux formulaires existent, l'un pour les entreprises, l'autre pour les associations et fédérations : ils sont fournis par la CNT.

Onze guides, trois familles, un même gabarit

Chaque guide de la collection reprend les mêmes composants : la pastille de registre, les renvois par codes de collection et la fiche pratique.

■ Concevoir

C1 Hébergements innovants

C2 Cyclotourisme & mobilité douce

C3 **Micro-aventures outdoor**
ce guide · Guide 03

C4 Produits locaux & artisanat

▲ Naviguer

N1 Coordination agence-hôtel

N2 Gestion des crises

N3 Sécurisation juridique

● Toucher

T1 Accès aux marchés

T2 Réceptifs spécialisés

T3 Transport touristique routier

T4 Distribution & intermédiation

Un exploitant qui a lu l'un
sait lire les dix autres.



الكونفدرالية الوطنية للسياحة
ⵓⵔⵉⵎⵉⵏ ⵏ ⵓⵔⵉⵎⵉⵏ
Confédération Nationale du Tourisme

COLLECTION

Référentiel Vivant

Onze guides thématiques pour les professionnels du tourisme, organisés
en trois familles.



Concevoir

l'offre et l'expérience



Naviguer

dans l'organisation et la
sécurisation



Toucher

les marchés et la distribution