

Objectif :

Notre objectif est de garantir la sécurité, le bien-être physique et mental de nos collaborateurs et voyageurs, en identifiant les risques liés à chaque métier et en mettant en place des mesures de prévention, de formation et de réaction face aux situations d'urgence.

Objectif :	1
GUIDES DE RANDONNÉES	2
Risques physiques	2
Fatigue musculaire ou blessures liées au port de charges lourdes	2
Chutes, glissades ou entorses sur des sentiers accidentés	2
Exposition prolongée au soleil	2
Risques liés à la faune locale	2
Risques psychosociaux	2
Risques de sécurité	2
GUIDES DE VILLE	3
Risques physiques :	3
Risques psychosociaux :	3
AGENTS DE VOYAGES	3
Risques psychosociaux :	3
Stress lié à la charge de travail	3
Relations difficiles avec les clients	3
Manque de reconnaissance et de soutien	3
Risque de burnout	3
Ambiguïté des rôles et des attentes	3
Manque de contrôle et de flexibilité	3
Gestion du bien-être mental après la Haute Saison	3
Sécurité et bien-être : kit de premier secours et provisions	4
Préparation face aux catastrophes naturelles	4
Préparation et prévention	4
Actions Immédiates en Cas de Catastrophe	4
Évacuation et Sécurité des Voyageurs	4
Suivi et Soutien Psychologique	4
Révisions Post-Incident	5
★ Liens vers vidéos informatives premiers secours (français / arabe) :	5
Procédure de gestion de crise	5
Réaction Immédiate	5
Communication Continue	5
Gestion des Conséquences à Court Terme	6
Analyse et Amélioration Post-Crise	6
Suivi à Long Terme	6
Checklist annuelle pour les guides	6
♦ Checklist annuelle de prévention	6
Santé et sécurité - Guides / collaborateurs	1

GUIDES DES ESPACES NATURELS

Risques physiques

- Fatigue musculaire ou blessures liées au port de charges lourdes, comme le sac des clients.
- Chutes, glissades ou entorses sur des sentiers accidentés, pentes abruptes ou terrains glissants.
- Exposition prolongée au soleil, pouvant causer des coups de chaleur ou des insulations.
- Risques liés à la faune locale (piqûres d'insectes, morsures d'animaux).

Fatigue musculaire ou blessures liées au port de charges lourdes

- Guides formés sur les techniques de portage ergonomique.
- Recommandation : Utilisation de matériel adapté, comme des sacs à dos légers et bien ajustés.
- Encourager les clients à porter leurs propres affaires dans la mesure du possible.

Chutes, glissades ou entorses sur des sentiers accidentés

- Recommandation : chaussures et équipements adaptés.
- Guides formés au secourisme et aux techniques de marche sur terrains difficiles.
- Effectuer un repérage préalable des sentiers et évaluer les risques avant chaque excursion.

Exposition prolongée au soleil

- Recommandation : Équipements de protection (chapeaux, lunettes de soleil, crème solaire).
- Faites des pauses régulières à l'ombre.
- Assurez-vous d'un accès constant à l'eau potable pour éviter la déshydratation.

Risques liés à la faune locale

- Guides sensibilisés aux comportements à adopter en cas de rencontre avec des animaux.
- Trousse de premiers secours obligatoire
- Informer les clients sur les précautions à prendre.

Risques psychosociaux

- Stress lié à la gestion de groupes difficiles ou de situations imprévues (mauvais temps, accident d'un client).
- Recommandation : communiquer directement avec votre supérieur/ employeur

Risques de sécurité

- Risque de vol ou de perte d'équipements importants (téléphone portable, cartes, etc.).
- Faire un check avant de quitter un lieu (ne rien laisser derrière soi)
- Incidents liés aux transports en zones reculées (pannes, accidents).
-  [Procédure Urgence \(Travelife\).pdf](#)

GUIDES DE VILLE

Risques physiques :

- Exposition prolongée au soleil, pouvant causer des coups de chaleur ou des insulations.
- Recommandation : Utiliser des équipements de protection (chapeaux, lunettes de soleil, crème solaire).

Risques psychosociaux :

- Stress lié à la gestion de groupes difficiles ou de situations imprévues (mauvais temps, accident d'un client).
- Recommandation : communiquer directement avec votre supérieur/ employeur

AGENTS DE VOYAGES

Risques psychosociaux :

Stress lié à la charge de travail

Les agents de voyages doivent souvent jongler avec des horaires serrés, la gestion de multiples réservations et la réponse rapide aux demandes des clients. Cette pression peut entraîner un stress important, surtout en période de forte demande, comme pendant les vacances ou en haute saison.

Relations difficiles avec les clients

Les agents de voyages peuvent être confrontés à des clients mécontents ou impatients, ce qui peut engendrer du stress émotionnel. Les attentes des clients peuvent être irréalistes, et les agents doivent souvent résoudre des problèmes complexes, ce qui peut être source de frustration.

Manque de reconnaissance et de soutien

Dans certaines structures, les agents peuvent ne pas recevoir suffisamment de reconnaissance pour leur travail ou être isolés dans leurs tâches quotidiennes. Ce manque de soutien peut entraîner un sentiment de démotivation et affecter leur bien-être psychologique.

Risque de burnout

La combinaison de longues heures de travail, de la pression constante et du stress client peut conduire à un épuisement professionnel (burnout). Les agents de voyages sont particulièrement vulnérables au burnout, car leurs rôles impliquent un fort engagement émotionnel et un service constant à la clientèle.

Ambiguïté des rôles et des attentes

Il peut y avoir une ambiguïté dans les responsabilités des agents, particulièrement dans les petites agences où les tâches peuvent être variées. Cette incertitude peut entraîner une confusion sur les attentes de l'employeur et contribuer à un sentiment d'insatisfaction au travail.

Manque de contrôle et de flexibilité

Les agents de voyages peuvent se sentir limités dans leur capacité à prendre des décisions autonomes, notamment en raison des contraintes imposées par les processus internes ou les attentes des clients. Ce manque de contrôle peut être une source de stress supplémentaire.

Gestion du bien-être mental après la Haute Saison

Afin de prévenir les risques psychosociaux et de favoriser un environnement de travail sain, des points de debriefing sont organisés après la haute saison. Ces rencontres ont pour objectif de permettre à chaque membre de l'équipe de se décharger mentalement, d'échanger sur les expériences vécues, et de discuter des axes d'amélioration pour mieux gérer la saison à venir.

Lors de ces sessions, nous mettons en place un espace de communication ouvert où chacun peut extérioriser ses ressentis et partager ses difficultés. Un temps d'écoute active est également dédié aux guides et autres collaborateurs, afin de leur offrir un soutien pour mieux gérer les situations stressantes ou complexes rencontrées durant la haute saison.

Enfin, ces points permettent de se donner des conseils pratiques pour faire face à des situations similaires à l'avenir, renforçant ainsi la cohésion et le bien-être collectif au sein de l'équipe.

Sécurité et bien-être : kit de premier secours et provisions

Dans le cadre de notre engagement pour la sécurité et le bien-être des voyageurs, tous nos **guides de randonnée** et **voitures touristiques** sont équipés d'un **kit de premier secours** complet. Ce kit contient les éléments essentiels pour faire face à de petites urgences et accidents. En complément, chaque véhicule est équipé d'une **réserve d'eau**, ainsi que de **collations saines**, telles que des fruits secs, afin d'assurer le confort des voyageurs et des guides tout au long de l'activité.

Nous appliquons les mêmes standards dans toutes nos **voitures de transport touristique**, garantissant ainsi que chaque trajet se fait dans les meilleures conditions de sécurité et de bien-être. Ces mesures sont régulièrement vérifiées et mises à jour pour répondre aux besoins de nos équipes et nos clients.

Préparation face aux catastrophes naturelles

Fiche de procédure d'urgence chauffeurs & guides :  Procédure Urgence (Travelife).pdf

Préparation et prévention

- **Plan de communication d'urgence**, avec des numéros d'urgence locaux et des contacts pour l'évacuation si nécessaire.  Procédure Urgence (Travelife).pdf
- S'assurer que **les véhicules de transport touristique** sont équipés d'un kit de premiers secours, de réserves d'eau et de nourriture, ainsi que d'une batterie de secours pour la communication.

Actions Immédiates en Cas de Catastrophe

- **Évaluation rapide de la situation** : Les guides doivent évaluer l'ampleur du danger en priorité et signaler immédiatement l'incident à l'agence, en utilisant les canaux de communication d'urgence définis.
- **Communication claire** : Les guides doivent informer les voyageurs de manière calme et structurée sur les actions à entreprendre, telles que les points de rassemblement, les itinéraires d'évacuation, ou les zones sécurisées.
- **Coordination avec les autorités locales** : En cas de catastrophe, l'agence doit être en contact direct avec les autorités locales pour obtenir des informations sur la situation et les mesures à suivre.

Évacuation et Sécurité des Voyageurs

- Dans le cas d'un éventuel danger immédiat, les guides doivent suivre un protocole d'évacuation, que ce soit vers un abri sécurisé ou une autre zone protégée.

Suivi et Soutien Psychologique

- Après l'incident, un suivi doit être effectué pour vérifier la santé et le bien-être des voyageurs et du personnel.
- **Assistance psychologique** peut être proposée aux guides et aux voyageurs qui ont vécu une situation traumatisante, en partenariat avec des services locaux ou des professionnels.

Révisions Post-Incident

- **Analyse des événements** : Une fois la situation maîtrisée, l'agence doit organiser une débriefing avec le personnel et les guides pour évaluer la gestion de la crise et identifier les points d'amélioration pour l'avenir.
- **Mise à jour des procédures** : Sur la base de l'expérience vécue, les procédures d'urgence doivent être révisées et améliorées.

★ Liens vers vidéos informatives premiers secours (français / arabe) :

* مقدمة حول الإسعافات الأولية Initiation aux premiers gestes de secours (Club Medicamp / série de vidéos) : <https://youtu.be/tBSE4mHgWMo>

* بغية التصرف في حالة حادث مرور Que faire devant un accident de la voie publique ? <https://youtu.be/avxMgRYWZhs>

* يف نقوم بتقييم حالة ضحية ؟ Comment évaluer l'état d'une victime ? <https://youtu.be/Qi5oaMO2lqk>

* بغية التصرف أمام ضحية فاقدة للوعي و تتنفس ؟ Agir devant une victime inconsciente qui respire ? <https://youtu.be/n5Wk6YhKffA>

* بغية التعامل مع حالة تسرب للغاز Comment réagir face à une fuite de gaz ? <https://youtu.be/ZuvzoXxELcs>

* Vidéo Formation avec le Croissant rouge marocain : <https://youtu.be/THrr8cMnbDg>

Procédure de gestion de crise

Réaction Immédiate

- **Évaluation de la situation** : Dès l'apparition d'une crise, évaluez la gravité et l'ampleur de la situation. En cas de catastrophe naturelle, cela inclut la vérification de l'intensité du phénomène (ex. : tremblement de terre, inondation) et des risques immédiats.
- **Alerte et communication rapide** : Informez immédiatement l'agence centrale, les autorités locales, et tous les voyageurs. Utilisez les canaux de communication d'urgence pour rester en contact avec les équipes.
- **Assistance médicale** : Si nécessaire, apportez des premiers secours aux victimes ou appelez les services d'urgence. Assurez-vous que tous les voyageurs sont en sécurité.
- **Évacuation ou confinement** : Selon le type de crise, suivez les procédures d'évacuation ou de confinement définies dans les plans d'urgence. Assurez-vous que tous les voyageurs soient informés et guidés vers des zones sûres.

Communication Continue

- **Mise à jour régulière** : Gardez tous les intervenants (voyageurs, guides, agences partenaires) informés de l'évolution de la crise. Soyez transparent tout en évitant de diffuser des informations non vérifiées.
- **Maintien de la communication interne** : Utilisez des canaux de communication sûrs pour coordonner les actions internes. Restez en contact constant avec l'agence et les autorités locales.
- **Communication avec les voyageurs** : Fournissez des instructions claires aux voyageurs, que ce soit pour l'évacuation, la mise à l'abri, ou le suivi des procédures sanitaires spécifiques. Gardez un ton rassurant.

Gestion des Conséquences à Court Terme

- **Bilan de santé et sécurité** : Une fois la situation stabilisée, procédez à un bilan sanitaire des voyageurs et du personnel. Recueillez des informations sur les blessures, le stress, et les besoins immédiats (hébergement, soins médicaux, etc.).
- **Assistance psychologique** : Mettez en place des mécanismes de soutien psychologique pour les voyageurs et les employés affectés. Cela peut inclure un suivi psychologique ou des services d'aide à la gestion du stress post-traumatique.
- **Suivi des voyageurs** : En cas de perturbation majeure des voyages (fermeture d'aéroports, routes impraticables), assurez-vous de la prise en charge des voyageurs (hébergement, réacheminement, etc.).

Analyse et Amélioration Post-Crise

- **Réunion de débriefing** : Après la gestion de la crise, organisez un débriefing avec les guides, chauffeurs, et autres parties prenantes pour analyser la gestion de l'incident. Identifiez les points forts et les faiblesses.
- **Révision des procédures** : En fonction des enseignements tirés, mettez à jour les protocoles de gestion de crise, les plans d'urgence, et les outils de communication. Intégrez de nouvelles pratiques pour mieux réagir lors d'une prochaine crise.
- **Communication externe** : En fonction de l'ampleur de la crise, communiquez de manière coordonnée avec les médias et les partenaires extérieurs pour rassurer les voyageurs et maintenir la crédibilité de l'agence.

Suivi à Long Terme

- **Amélioration continue** : Intégrez les retours d'expérience dans une approche d'amélioration continue pour la gestion des crises futures. Mettez en place un suivi sur le long terme pour les voyageurs et le personnel affectés par l'incident.
- **Renouvellement des équipements** : Vérifiez que tout le matériel (trousse de secours, dispositifs de communication, cartes d'évacuation, etc.) est en bon état et mis à jour après chaque crise.

Checklist annuelle pour les guides des espaces naturels

- Avez-vous mis à jour les contacts d'urgence locaux et les canaux de communication ?
- Avez-vous révisé les procédures de sécurité ?
- Votre kit de premiers secours est-il complet et accessible ?
- Les canaux de communication d'urgence sont-ils fonctionnels et à jour ?

♦ Checklist annuelle de prévention

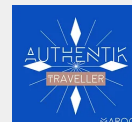
- ☐ Vérification des kits de premiers secours
- ☐ Mise à jour des contacts d'urgence
- ☐ Formation des nouveaux guides
- ☐ Mise à jour des plans de crise
- ☐ Réunion de retour d'expérience après haute saison

LE :

À :

Santé et sécurité - Guides / collaborateurs

AUTHENTIK TRAVELLER (Avril 2025)



Signature d'Authentik Traveller :

Signature du Guide / Chauffeur **avec la mention**
"J'ai lu le document santé et sécurité" :