



LA SECURITE AVANT TOUT

“Renforcer les capacités pour mieux gérer les risques et la sécurité dans des destinations de tourisme d’aventure”

Programme international de développement des compétences en gestion des risques et de la sécurité pour de Très Petites, Petites et Moyennes entreprises touristiques au Maroc, au Kirghizistan, en Géorgie, en Macédoine du Nord et en Turquie.



Le défi de la sécurité

Les prestataires touristiques dans le monde sont en majorité de Très Petites, Petites ou Moyennes Entreprises. Or, la sécurité est une composante essentielle pour proposer des produits et services de qualité dans une industrie touristique mondiale de plus en plus compétitive. Et les touristes sont de plus en plus conscients des risques associés à leurs voyages à l'étranger : la sécurité est considérée comme un critère important dans le choix de leur destination. En parallèle, les tour-opérateurs internationaux demandent aussi à leurs prestataires de services locaux de mieux gérer les risques liés à leurs activités. Les opérateurs touristiques sont ainsi de plus en plus poussés à mettre en place et à démontrer qu'ils disposent de procédures de gestion des risques opérationnelles. Cependant, dans les pays en développement et émergents, de nombreux tour-opérateurs et leurs prestataires locaux (guides, chauffeurs, responsables d'hébergement) rencontrent des difficultés pour appliquer les standards internationaux en termes de sécurité liés à leurs activités.

Soyez audacieux mais identifiez et gérez vos risques!

John Telfer, Directeur des Opérations et des Produits, Explore Worldwide

Notre approche

L'Agence de Coopération Internationale Allemande (GIZ) et le tour-opérateur international Explore Worldwide se sont associés dans un partenariat stratégique **pour renforcer les compétences liées à la sécurité des tour-opérateurs et de leurs prestataires étendus** (guides, chauffeurs, responsables d'hébergement etc.).

Explore Worldwide met à disposition son **expérence de longue date** et son **vaste réseau** pour développer des **outils de formation** adaptés aux besoins des groupes cibles du projet. GIZ fournit une **expertise nationale** dans les pays ciblés pour proposer, sur le terrain, un **accompagnement opérationnel** efficace et des **formations**.

Un programme international de développement des compétences est mis en place pour accompagner la sensibilisation, le partage de connaissances et l'organisation de formations sur mesure pour

les prestataires touristiques afin de **renforcer les normes de sécurité mises en place durant les circuits**.

Le programme cible **le Kirghizistan, le Maroc, la Macédoine du Nord, la Géorgie et la Turquie**. Ces pays¹ ont été choisis sur la base de leur importance dans le secteur du tourisme d'aventure et leur fonction de modèle au niveau régional. Le programme intervient dans ces différents pays en partenariat avec les projets de GIZ sur le développement du secteur privé et le développement des zones rurales.

Une assistance technique pour accompagner le développement des compétences est proposée, basée sur les demandes et besoins des différents pays. Des formations et ateliers sont organisés **aux niveaux nationaux et régionaux**.

¹Au Kirghizistan, le programme est mis en œuvre avec des tour-opérateurs basés à Bichkek qui opèrent sur l'ensemble du pays ; au Maroc avec des tour-opérateurs basés à Marrakech qui organisent des circuits en montagne et dans le désert ; en Macédoine du Nord avec des tour-opérateurs d'Ohrid et de Skopje ; en Géorgie avec des tour-opérateurs de Tbilissi travaillant à l'échelle nationale. En Turquie, les tour-opérateurs et la zone d'intervention restent à confirmer.

Nos services²

1/ Formation et coaching

Les prestataires touristiques peuvent solliciter l'appui d'experts techniques qui interviennent dans la **formation** et le **coaching** sur la gestion des risques et de la sécurité:

- **Les tour opérateurs** sont accompagnés dans la mise en place de systèmes de gestion des risques et de la sécurité, alignés aux standards nationaux et internationaux. Des outils de **gestion de la qualité** sont utilisés pour évaluer la performance en termes de sécurité, proposer un appui-conseil et promouvoir une amélioration continue.



Contact

Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Felicitas Siek
T +49 6196 79-6121
E Felicitas.Siek@giz.de
I www.develoPPP.de

Explore Worldwide Ltd

John Telfer
T +44 1252 884987
E Johnt@explore.co.uk
I www.exploreworldwide.com

- Un appui à la **formation des guides touristiques** pour améliorer leurs compétences professionnelles sur la santé et la sécurité, adapté aux spécificités et besoins de leurs circuits.
- **Des structures d'hébergement** (petits hôtels, maisons d'hôtes... etc.) sont accompagnés pour améliorer leurs **normes de sécurité** (la sécurité des personnes, la santé et la sécurité au travail (SST), la sécurité sanitaire et les bonnes pratiques hygiéniques, l'accessibilité aux personnes handicapées, la sécurité et les enjeux environnementaux). Une évaluation de la sécurité des hébergements est réalisée par le biais d'une visite des structures et le recours à des grilles de points de contrôle standardisées.

2/ Programmes de formation

Des associations nationales de tourisme, des centres de formation et des universités proposant des formations en tourisme peuvent solliciter un appui technique pour intégrer la gestion des risques et de la sécurité dans leurs programmes de formation. La promotion de la gestion des risques et de la sécurité dans les programmes de formation nationaux participe à la **durabilité** et à l'**appropriation** du programme.

3/ Stages

Les **jeunes étudiants** et/ou **professionnels** ont l'opportunité de réaliser un **stage** sur la gestion des risques et de la sécurité auprès de tour-opérateurs expérimentés. Les stagiaires suivent un cours en ligne sur la gestion des risques et de la sécurité et prennent ensuite part à un circuit touristique afin de développer des connaissances et une expérience pratique sur le terrain.

4/ Plateforme internationale

Un site Internet (www.riskmanagement4tourism.org) est mis en place pour **partager les connaissances et promouvoir les échanges**. Des supports de formation standardisés comme du matériel de formation adapté aux pays ciblés, des outils d'apprentissage en ligne et les bonnes pratiques identifiées sont en accès libre. **L'auto-apprentissage** et **l'auto-évaluation** sont activement promus.

Un **plan de Suivi/Evaluation** du programme est disponible sur le site internet et propose un aperçu des résultats.

⁴Les services sont ouverts à tous les prestataires : ceux d'Explore Worldwide mais aussi de tous les prestataires touristiques qui ne sont pas parties prenantes de la chaîne logistique d'Explore Worldwide..

L'intérêt:

Le programme a pour but d'améliorer la compétitivité des destinations de tourisme d'aventure et de renforcer la qualité des produits en s'intéressant aux enjeux de sécurité. Le renforcement des capacités des prestataires touristiques sur les risques et la sécurité fait partie d'une gestion d'ensemble de la qualité pour proposer des produits touristiques sûrs et de qualité.

Un exemple de terrain:

Le Kirghizistan est un pays montagneux avec un potentiel important en termes de tourisme d'aventure.

Le programme appuie, à travers une formation et un coaching, 5 tour-opérateurs de Bichkek dans la conception, la mise en place et le pilotage de leurs **systèmes de gestion des risques et de la qualité**.

Des formations sur la gestion de la sécurité ont été organisées pour 50 **guides et guides aspirants**. La formation théorique a été suivie par des sessions pratiques en extérieur pour simuler des mises en situations réelles. Des **outils de formation adaptés** aux guides et aux managers de circuits ont été conçus en russe et en anglais. Des **enquêtes** sont mises en place pour les guides et les chauffeurs afin d'évaluer leurs pratiques et connaissances en termes de sécurité.

20 **petites structures d'hébergement** ont bénéficié d'une visite dans une destination touristique importante la région d'Issyk-Kul. Pour chaque structure, une étude de référence et un plan d'actions correctives ont été réalisés. Le programme fait la promotion de l'auto-évaluation de manière régulière. Des visites supplémentaires sont prévues afin de suivre les améliorations des normes de sécurité. Le programme travaille en étroite collaboration avec **KATO** (l'Association Kirghize des Tour-Opérateurs) et **TUK** (Syndicat de Randonnée du Kirghizistan) pour intégrer la gestion des risques et de la sécurité dans leurs programmes de formation.

Des **brochures** pratiques et succinctes ont été élaborées pour partager des informations sur les **mesures légales** à respecter **a minima** pour les responsables d'hébergements, entreprises de transport touristique et tour-opérateurs.

En bref:

Durée	01.05.2019 – 30.04.2022
Pays	Kirghizistan, Géorgie, Macédoine, Turquie, Maroc
Objectifs	Les Très Petits – Petits et -Moyens prestataires de services touristiques mettent en œuvre un système actualisé de gestion des risques et de la sécurité.
Partenaires	Explore Worldwide et GIZ
Résultats	1/ En Avril 2022, 90% des 500 fournisseurs de service ciblés (employés des tour-opérateurs nationaux, guides touristiques, chauffeurs et responsables d'hébergement) développent un système de gestion des risques et de la sécurité actualisé et adapté ainsi que des pratiques conformes aux normes internationales de sécurité. 2/ En Avril 2022, 10 centres de formation / universités / associations de tourisme proposent une formation sur la gestion des risques et de la sécurité avec un programme de formation intégrant du matériel pédagogique développé avec l'appui du projet. 3/ En Avril 2022, 150 stagiaires des pays d'intervention du projet ont, après leur stage, amélioré leurs compétences et leurs connaissances dans la gestion des risques et de la sécurité. 4/ En Avril 2022, 30 associations nationales, centres de formation et entreprises sont enregistrées sur une plateforme internationale et l'utilisent afin de faciliter les échanges et apprentissages sur les meilleures pratiques.

Published by Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Registered Offices: Bonn and Eschborn, Germany
develoPPP.de
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn
Germany
T + 49 (0) 61 96 79-73 77
F + 49 (0) 61 96 79-11 15
E info@develoPPP.de
I www.giz.de

As at March 2017

GIZ is responsible for the content of this publication.

A project of

develoPPP.de



Implemented by

giz Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

On behalf of

Federal Ministry for Economic Cooperation and
Development (BMZ)

Divison

Cooperation with the Private Sector; Sustainable
Economic Policy