



Document d'orientation sur les plans de sécurité des exploitants d'entreprise touristique

Le modèle suivant a été élaboré pour vous aider à créer ou à mettre à jour votre plan de sécurité. Si la loi ne vous oblige pas à utiliser ce modèle, vous êtes cependant tenu de présenter un plan de sécurité en même temps que votre demande de licence d'exploitant d'entreprise touristique (nouvelle entreprise, renouvellement ou changement).

Les grandes lignes de ce modèle illustrent une façon logique de préparer et de présenter votre plan de sécurité à l'administrateur de licences. De plus, elles vous permettent, ainsi qu'à votre personnel, d'examiner tous les dangers et les risques auxquels vous-même, votre personnel et vos clients vous exposez lors des activités offertes. En mettant un plan de sécurité en place, vous et votre personnel éliminerez ou réduirez ces risques et ces dangers.

Si votre plan de sécurité est déjà complet, veuillez le passer en revue pour vous assurer qu'il prend en compte les renseignements présentés ici. Veuillez vérifier que votre plan actuel prend en compte tous les dangers auxquels votre entreprise pourrait vous exposer ou exposer vos employés (y compris les bénévoles) et vos clients. Si votre plan actuel ne prend pas en compte ces dangers, l'autorité chargée de délivrer les licences pourrait vous demander de fournir des renseignements complémentaires avant de renouveler ou de délivrer votre licence d'exploitant d'entreprise touristique.

Pour chaque activité touristique couverte par votre licence, vous devrez préciser :

1. les dangers associés à toutes les étapes de l'activité;
2. les moyens employés par votre entreprise pour atténuer, réduire ou éliminer les risques associés à chaque danger.

Vous devrez décrire chaque activité touristique étape par étape pour cibler tous les dangers. Ceci vous permettra de prendre des mesures adéquates face à ces dangers pour la sécurité de tous (vous-même, le personnel, les bénévoles et les clients).

En plus de tenir compte de chaque activité touristique, votre plan devra également porter sur :

1. les processus de communication avec les clients et le personnel;
2. la formation et la sensibilisation des clients et du personnel;
3. la sécurité relative à l'équipement et aux véhicules;
4. les procédures d'intervention en cas d'urgence.

Grandes lignes du plan de sécurité

1. Définition, atténuation et élimination des dangers liés à une activité touristique
 - a. Nom de l'activité touristique
 - b. Description de l'activité touristique
 - c. Déroulement étape par étape de l'activité touristique
 - d. Définition des dangers
 - e. Atténuation des dangers
 - f. Équipement et véhicules requis pour cette activité touristique

Nom et description de l'activité touristique	Déroulement étape par étape de l'activité touristique	Danger	Niveau de risque (faible, modéré ou élevé)	Mesures de contrôle ou d'atténuation
Excursion pour observer les aurores boréales	Transport en bus jusqu'au site	Un client tombe des marches du bus	Modéré	Nettoyer la glace et la neige des marches Un employé aide les passagers à monter et à descendre
	Servir du thé et de la bannique aux clients	Risque d'étouffement Brûlure causée par le thé renversé Réaction allergique	Faible à modéré	Formation du personnel aux premiers soins

2. Processus de communication et orientation
 - a. Communication avec les clients :
 - i. Orientation préalable à l'excursion
 - ii. Utilisation de décharges (s'il y a lieu)
 - iii. Communication pendant l'activité : procédures générales de sécurité et en cas d'urgence
 - iv. Évaluation et commentaires après l'excursion
 - b. Communication avec le personnel :
 - i. Examen du plan de sécurité, notamment :
 1. Rôles et responsabilités
 2. Procédures d'urgence
 3. Documents indiquant que le plan a été passé en revue
 - ii. Réunions avec le personnel avant les excursions (et autres réunions qui s'appliquent à l'activité touristique, p. ex., guides se rencontrant tous les jours pendant une excursion de canoë de plusieurs jours)
 - iii. Comptes rendus après les excursions

- c. Équipement de communication : liste des appareils disponibles, de l'endroit où ils sont rangés, de leur portée, et numéros pour les joindre s'il y a lieu
3. Équipement et véhicules
- a. Liste de l'équipement utilisé lors des activités
 - b. Calendrier et procédures d'inspection et d'entretien : décrire la fréquence de vérification de l'équipement (une fois par mois, par semaine, par jour, etc.) et les procédures d'entretien et de réparation continus.
 - c. Procédures de confinement : comment l'équipement est-il stocké quand il n'est pas utilisé? Est-il en sécurité?
 - d. Équipement de sécurité particulier : décrivez l'équipement utilisé uniquement pour assurer la sécurité (gilets de sauvetage, trousse de premiers soins, appareils SPOT, téléphones satellites, etc.)
4. Personnel
- a. Formation : comment le personnel est-il formé à ce qui suit?
 - i. Gestion de l'activité touristique
 - ii. Certifications (premiers soins, exigences particulières de l'activité touristique)
 - iii. Processus de communication
 - iv. Procédures de sécurité : rôles et responsabilités
 - v. Utilisation de l'équipement et des véhicules, s'il y a lieu
 - b. Consignes de sécurité : à quelle fréquence passez-vous le plan de sécurité en revue avec votre personnel?
5. Clients
- a. Préparation et orientation : comment abordez-vous la sécurité avec vos clients? Ont-ils besoin d'une formation spéciale? À quel moment leur parlez-vous de sécurité?
 - b. Consignes de sécurité : à quelle fréquence passez-vous les points de sécurité en revue avec vos clients?
6. Procédures d'urgence : décrivez étape par étape comment vous et votre personnel réagiriez dans chacune des situations suivantes si elles se produisaient pendant vos activités :
- a. Blessure
 - b. Décès
 - c. Évacuation
 - d. Conditions météorologiques
 - e. Rencontre avec un animal sauvage

f. Incendie

Précisez les rôles et les responsabilités de tous, les processus de communication en indiquant les numéros de téléphone et l'équipement d'urgence, et tous les rapports nécessaires par la suite.

Nous pouvons vous transmettre un modèle de plan de sécurité sur demande. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec un agent de développement touristique de votre région.