



# Safety Bulletin

## Mai 2009

### Editorial

---

« Le comportement humain est le principal facteur de risque dans les sports d'aventure. » Cette déclaration remonte aux débuts de la fondation, alors que l'on réfléchissait aux facteurs-clés en matière de sécurité. En creusant cette idée, on aboutit à une question centrale : qui est habilité à encadrer des activités de plein air ou d'aventure ? L'une des principales conditions est certainement d'avoir une formation adaptée. Mais qu'est-ce qu'une formation adaptée ? Chaque offre et chaque fonction appellent une réponse particulière. C'est pourquoi le Comité de reconnaissance chargé des questions de formation a établi un répertoire servant de repère, notamment en cas d'audit.

Parmi les organismes proposant des formations reconnues figurent notamment le SOA, la FST, Jeunesse et Sport ou encore le CAS. Bien entendu, les formations menant au brevet fédéral de guide de montagne et à la licence de pilote de parapente biplace de l'OFAC sont également reconnues.

Au-delà de la formation, l'accumulation d'expérience et le transfert interne de savoir-faire sont capitaux. Sans guides expérimentés transmettant leur savoir-faire à leurs collègues, le label Safety in adventures ne serait pas aussi efficace. Mais vous en saurez plus en lisant ce dernier numéro du Safety Bulletin.

*Brigitte Buhmann, directrice du bureau de prévention des accidents (bpa)*

## Exportation du label Safety in adventures

---

Christoph Kemmer, auditeur SQS

Reiner Taglinger et Ernst Schweble peuvent se détendre. Ils ont obtenu le premier label Safety in adventures d'Allemagne pour la Mammut Alpine School GmbH (MAS ; école de sports de montagne allemande). Christoph Kemmer, auditeur SQS, s'est entretenu avec son directeur, Reiner Taglinger, et avec Ernst Schweble, chief executive officer (CEO) à Mammut Sports Group GmbH, Memmingen (D).



**Reiner Taglinger** (à gauche) est guide de montagne et moniteur de ski allemand diplômé d'Etat, membre de l'équipe d'instructeurs et d'examineurs de la Verband Berg- und Skiführer (association des guides de montagne et moniteurs de ski allemands) et directeur de la Mammut Alpine School GmbH, à Memmingen

**Ernst Schweble** (à droite) est CEO de Mammut Sports Group GmbH, Memmingen

## Interview de Rainer Taglinger

---

**Reiner Taglinger, la Mammut Alpine School arbore depuis 2008 par le « S » bleu de la Safety in adventures. Qu'est-ce qui vous a donné l'ambition d'obtenir ce label ?**  
Ne serait-ce que par son nom, la Mammut Alpine School (MAS) a une obligation de qualité et de sécurité. Nous voulons perpétuer ces valeurs Mammut au sein de notre école. Nous réfléchissons depuis de nombreuses années déjà à la manière de communiquer sur ces aspects. En cherchant un label de sécurité dans les sports de montagne, nous avons découvert le label suisse Safety in adventures. Obtenir ce label est dès lors devenu notre prochaine démarche stratégique.  
Nous savions que nous nous aventurons en terrain inconnu en Allemagne avec ce label. Nous sommes en effet les premiers dans ce pays à avoir obtenu cette certification. Mais comme la sécurité dans les sports de montagne est l'une des grandes préoccupations de notre clientèle, nous voulions montrer que nous agissions dans ce domaine. Le label nous offrait un bon moyen d'y parvenir.

**En quoi consiste cette certification, qu'est-ce qui est certifié exactement ?**

Il s'agit dans les grandes lignes d'un diagnostic (audit) de toutes les fonctions de la MAS. Tous ses processus sont examinés à la loupe et évalués, aussi bien ses fonctions administratives, comme l'inscription des clients, que l'organisation et la réalisation des randonnées. Partant d'une évaluation du risque de nos processus, nous avons lancé un projet, pour que notre clientèle ne puisse garder qu'un souvenir impérissable de leur expérience en montagne. Nous avons par exemple une équipe dite PRO, qui réalise régulièrement un contrôle du management. C'est une évaluation interne de nos processus. Nous nous réunissons et discutons des processus que nous pouvons encore améliorer. C'est donc une sorte d'autocritique, qui nous permet de progresser sans cesse. La communication, que ce soit entre nos guides de montagne et nos moniteurs de ski que vis-à-vis de nos participants, est l'un des principaux éléments de cette démarche. Nos guides assurent ainsi des fonctions de dynamique de groupes qui ne sont pas évidentes. C'est l'un des atouts de notre formation et de notre perfectionnement internes, qui sont d'ailleurs reconnus comme de la formation continue par l'association des guides de montagne et moniteurs de ski allemands (Verband der deutschen Berg- und Skiführer). Tous nos guides doivent suivre ce type de programme de formation interne.

### **Vous disposez de guides de montagne et de moniteurs de ski diplômés d'Etat et déjà bien formés. Une progression est-elle encore possible ?**

Nos guides sont bien entendu très bien préparés grâce à une formation complète. Mais comme il y a toujours une différence entre les jeunes guides et moniteurs de ski et ceux qui pratiquent le métier depuis 20 ans déjà, nous rencontrons évidemment des situations dans lesquelles le processus d'apprentissage s'étale dans le temps.

L'échange d'expérience entre nos guides et moniteurs de ski est particulièrement important à nos yeux. Nos réunions périodiques nous aident à rester conscients qu'il y a toujours des choses à améliorer. Cette perpétuelle quête du perfectionnement est au final un moyen de fidéliser notre clientèle.

Le label Safety in adventures prolonge notre formation. En montagne, nos guides et moniteurs de ski sont les spécialistes, ce sont eux qui décident. Ils y sont aptes grâce à leur formation. La MAS considère le label comme un tout et entend bien montrer que la montagne comporte des risques et comment il est possible de les limiter.

### **Un article récemment paru dans un célèbre magazine de sports de montagne traite d'un label qui est à la fois émis et contrôlé par l'Association suisse des écoles d'alpinisme. Que valent ce genre de labels ?**

Je me souviens bien de cet article, qui partait d'une bonne intention en soi mais dont le contenu n'était pas convaincant. Ça n'a évidemment aucun sens que les écoles d'alpinisme émettent un label, qu'elles contrôlent elles-mêmes. Ce n'est pas le cas de Safety in adventures. C'est une fondation qui définit les normes de ce label et qui contrôle son attribution. Indépendante des écoles d'alpinisme, cette fondation peut travailler en toute impartialité. En outre, ce sont des experts indépendants qui procèdent aux audits sur site.

Notre objectif n'est autre que d'améliorer la sécurité de nos clients pour qu'ils puissent encore mieux profiter du facteur détente qu'offre la montagne ; le label Safety in adventures nous y aide.

### **Quels sont les avantages dont bénéficie maintenant votre clientèle grâce au label ?**

Avec ce label, la MAS, comme l'ensemble du groupe Mammut d'ailleurs, affirme sa volonté de montrer quelle connaît les risques liés à ses activités et qu'elle est résolue à les limiter. Le risque zéro n'existera jamais en montagne. Quiconque va en montagne prend un risque, qu'il soit seul ou accompagné d'un guide. Mais ce risque doit pouvoir être mesuré et ne devrait pas être plus élevé que celui que nous prenons chaque jour sur la route par exemple. Le label atteste que nous connaissons et mesurons ces risques et que nous prenons des mesures pour nous perfectionner. Nous avons déjà atteint un très bon niveau aujourd'hui, mais l'on peut malgré tout toujours progresser. Nous voulons communiquer cette philosophie à nos clients.

### **Le label étant suisse, quelle est sa portée pour vous ?**

La MAS est la première école de sports de montagne allemande à obtenir cette certification. Membre d'un groupe suisse, nous avons de bonnes relations internes avec ce pays, mais nous le connaissons également au travers des expéditions, que nous organisons dans le monde entier et notamment dans les Alpes suisses. En outre, en Allemagne du sud, où nous sommes basés, la mentalité est assez proche de celle des Suisses. Et ces frontières n'existent de toute façon pas dans la communauté des guides de montagne et moniteurs de ski.

### **Comment les choses vont-elles évoluer, quelle place prendra la sécurité dans les sports de montagne à l'avenir ?**

La sécurité est et restera un aspect important de notre secteur d'activité ; comme je l'ai dit précédemment, le risque zéro n'existera jamais. Le label Safety in adventures nous aide beaucoup à nous perfectionner en permanence. Il est actuellement bien répandu en Suisse et nous espérons que son implantation en Allemagne se renforcera. Car ce qui compte avant tout pour nous tous, c'est de ramener nos clients en bonne santé, pour qu'ils reviennent nous voir avec enthousiasme.

### **Ernst Schweble, quelle est l'importance du label Safety in Adventures pour vous en votre qualité de CEO de Mammut Sports Group ?**

De la fabrication de produits adaptés à la pratique jusqu'à leur livraison en temps et en heure à nos partenaires et clients en passant par les étapes de tests des produits réalisés dans les conditions réelles, tous les processus de Mammut visent la satisfaction des besoins de sa clientèle. Dans ce circuit, la MAS a bien sûr toute sa place. Elle teste nos produits en situation dans toutes les régions montagneuses du monde et a son mot à dire en matière de modification et de perfectionnement.

La sécurité étant un sujet actuel important, je suis particulièrement heureux que la MAS ait obtenu le label Safety in adventures. Il montre clairement que nous nous préoccupons de sécurité et est, en tant que label suisse, tout à fait adapté à une filiale allemande d'un groupe suisse comme la nôtre.

### **Quel est l'impact du label sur votre clientèle ?**

Encore une fois, Mammut fait une très large place à la sécurité et ce dès la fabrication de ses produits. Nous pourrions par exemple fabriquer des cordes de 70 m ou plus, comme nous le demandent certains de nos clients. Le problème est que les sites équipés pour des cordes de 50 ou 70 m sont très différents. Si l'on équipe des sites avec des cordes de 70 m, on ne peut pas les pratiquer avec des cordes plus courtes. Pour ne pas que des grimpeurs se retrouvent littéralement pendus à la paroi, nous devons bien réfléchir à nos choix et aux risques qu'ils comportent.

Mammut est également certifié ISO 9001, norme internationale axée sur les processus, et met actuellement en place un système de gestion de l'environnement. La certification de la MAS s'inscrit parfaitement dans cette démarche.

Il montre à notre clientèle que Mammut s'efforce constamment d'optimiser ses processus et de s'adapter à sa clientèle. Dans le domaine des sports de montagne, cela a naturellement des limites ; le meilleur matériel ne sert pas à grand-chose si on ne sait pas s'en servir. Le Pulse Barryvox, avec sa technologie à trois antennes, est aujourd'hui l'arva le plus moderne du marché par exemple. Mais rien ne sert d'avoir un matériel de pointe si l'on ne sait pas s'en servir au moment critique. La MAS fait la démonstration de nos produits auprès de nos clients dans des cours et lors de randonnées en montagne. C'est un grand avantage pour nos clients que de pouvoir obtenir pratiquement tout du même prestataire. Les guides et moniteurs diplômés d'Etat de la MAS présentent nos produits à notre clientèle, mais leur explique également comment les utiliser à l'occasion de randonnées en montagne. Et comme chacun sait, le temps est un facteur décisif en matière de recherche de victimes en avalanche.

### **Quelles possibilités d'évolution prêtez-vous au label ?**

Nous sommes la première école de sports de montagne allemande à avoir ce label. Nous avons fait le premier pas et nous comptons bien faire des émules. Nous aimerions mieux faire connaître cet excellent label en Allemagne, qui est déjà bien implanté en Suisse. En Allemagne, il nous faut souvent fournir des explications sur son origine. Nos clients ne le connaissent encore que trop peu.

Avec nos partenaires, nous souhaitons contribuer à promouvoir l'aspect sécuritaire dans les écoles de sports de montagne. Avec ses normes de classification et d'évaluation des risques, le label en est une première étape. Notre secteur d'activité va changer, le réchauffement de la planète à des conséquences sur nos randonnées, les glaciers se transforment, certains sites deviennent plus difficiles d'accès, etc. Nous ne pourrions faire face à cette évolution qu'en faisant preuve de flexibilité. En tant qu'organisation, Mammut doit rester flexible, nous devons régulièrement remettre nos processus en question et, si nécessaire, les adapter. Le label nous aide dans cette démarche.

Nous avons une grande responsabilité vis-à-vis de nos clients, auxquels nous ne vendons pas seulement des produits et des services mais aussi et surtout du rêve, un rêve

d'évasion en nature et d'expérience à ramener à la maison pour s'en souvenir encore longtemps. Et une fois encore, cela n'est possible que si chacun de nos clients revient avec son guide en toute sécurité et en bonne santé.  
Je vous remercie beaucoup pour cet entretien.

## Mémorial de l'accident de canyoning à Wilderswil

Il y a dix ans, le 27 juillet 1999, les eaux habituellement calmes du Saxetbach ont emporté 21 jeunes gens. Pour qu'une telle tragédie ne puisse pas se reproduire, diverses initiatives ont vu le jour à divers niveaux dans le but d'améliorer la sécurité dans les activités de plein air et d'aventure proposées sur le marché. C'est ainsi qu'est née la fondation Safety in adventures.

Les personnes touchées de près ou de loin par cet accident se rendent encore souvent au mémorial de Saxetbach.



C'est un symbole important en matière de maîtrise des accidents. Il est là pour montrer aux proches des victimes que ne voulons ni oublier, ni refouler cette tragédie.

Ce mémorial est une œuvre collective de la Confédération, du canton et de la commune ainsi que de la commune bourgeoise de Wilderswil.

## Analyse-type pour sports d'hiver en montagne

La fondation Safety in adventures a conçu une nouvelle analyse-type des risques assortie d'un plan de sécurité. Elle le tient dès à présent à la disposition de toutes les entreprises certifiées.

L'analyse-type des risques pour les sports d'hiver en montagne est conçue par modules et convient à toute une série de sports d'hiver :

- Sports d'hiver en pleine nature (freeride à ski ou snowboard ; ski de randonnée [également avec snowboard et en haute montagne] ; raquettes ; escalade de cascade de glace)
- Fun park, sports d'hiver sur piste (luge, luge gonflable, pneu sur piste / en fun park, ski, snowboard)
- Construction d'igloo

La fondation propose au total 13 analyses-types des risques, certaines regroupant plusieurs activités. Il existe donc des analyses-types pour un grand nombre d'activités de plein air et d'aventure.

## Répertoire des formations

---

Le Comité de reconnaissance chargé des questions de formation tient un répertoire des formations reconnues. Ce répertoire est à la disposition de toutes les entreprises certifiées. Il est enregistré sur le CD du plan de sécurité et vous le trouverez également dans le domaine protégé du site Internet de Safety in adventures.

Ce répertoire définit les critères minimaux que les formations de guide doivent remplir pour l'obtention du label Safety in adventures. 30 activités différentes sont couvertes. Ces formations doivent dispenser les connaissances et aptitudes nécessaires à la fonction correspondante et assurer la sélection nécessaire.

Le Comité de reconnaissance chargé des questions de formation veille à la mise à jour de ce répertoire et à son adaptation à l'évolution du secteur d'activité. Il se compose de

- Max Etter, CE et OFSPO, direction
- Hans Allemann, Swiss Outdoor Association
- Geri Amacher, Fédération suisse des sports aventure

## Personnel de la fondation

---

Nouveau membre élu au Conseil de fondation :

- Andrea Haid, Fédération suisse du tourisme