

Gestion des risques et de la sécurité dans les établissements hôteliers et touristiques en Afrique

Lien : https://afrique-formation.com/formation/gestion-des-risques-et-de-la-securite-dans-les-etablissements-hoteliers-et-touristiques-en-afrique

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
GRC94

CATÉGORIE
Risques et Crises du Tourisme et de l'Hôtellerie

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principaux risques auxquels sont confrontés les établissements hôteliers et touristiques
- Identifier, évaluer et hiérarchiser les risques opérationnels, sécuritaires et sanitaires
- Renforcer la sécurité des clients, du personnel et des infrastructures
- Mettre en œuvre des dispositifs de prévention des incendies et de gestion des urgences
- Sécuriser les systèmes d'information et les données des clients
- Élaborer un Plan de Continuité d'Activité adapté au secteur hôtelier
- Prévenir les risques de réputation et améliorer la gestion des crises
- Développer un dispositif performant de contrôle interne et de conformité
- Promouvoir une culture de gestion des risques et d'amélioration continue
- Renforcer la résilience et la compétitivité des établissements hôteliers et touristiques

POUR QUI ?

- Directeurs et directeurs généraux d'hôtels et de complexes touristiques
- Responsables de la sécurité et de la sûreté
- Responsables des opérations hôtelières
- Responsables qualité, hygiène et conformité
- Responsables des ressources humaines
- Responsables de la maintenance et des services techniques
- Responsables des systèmes d'information (DSI)
- Gestionnaires de sites touristiques et de loisirs
- Promoteurs hôteliers et investisseurs touristiques
- Responsables des offices nationaux et régionaux du tourisme
- Toute personne impliquée dans la gestion, la sécurité ou l'exploitation d'établissements hôteliers et touristiques

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES RISQUES DANS L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

- Compréhension des risques opérationnels, sécuritaires, sanitaires et réputationnels
- Enjeux de la sécurité dans les établissements hôteliers et touristiques africains
- Principes du management intégré des risques

2 / IDENTIFICATION ET CARTOGRAPHIE DES RISQUES

- Analyse des risques liés aux clients, aux infrastructures et aux activités
- Cartographie des risques selon leur probabilité et leur impact
- Priorisation des mesures de prévention et de maîtrise

3 / SÉCURITÉ DES CLIENTS, DU PERSONNEL ET DES BIENS

- Mise en œuvre des dispositifs de sûreté et de sécurité
- Contrôle des accès, surveillance et gestion des visiteurs
- Prévention des vols, agressions et actes de malveillance

4 / GESTION DES RISQUES SANITAIRES ET HYGIÈNE

- Application des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Prévention des risques sanitaires et gestion des épidémies
- Plans d'urgence sanitaire et protection des clients

Afrique Formation

5 / GESTION DES RISQUES D’INCENDIE ET DES SITUATIONS D’URGENCE

- Prévention des incendies et sécurisation des bâtiments
- Élaboration des plans d’évacuation et procédures d’urgence
- Coordination avec les services de secours et autorités compétentes

6 / CYBERSÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES DES CLIENTS

- Sécurisation des systèmes de réservation et de paiement
- Protection des données personnelles et conformité réglementaire
- Prévention des cyberattaques et gestion des incidents numériques

7 / GESTION DES RISQUES OPÉRATIONNELS ET DE LA CONTINUITÉ D’ACTIVITÉ

- Gestion des interruptions de services et des crises opérationnelles
- Élaboration d’un Plan de Continuité d’Activité (PCA)
- Renforcement de la résilience des établissements

8 / GESTION DE LA RÉPUTATION ET DE LA COMMUNICATION DE CRISE

- Prévention des risques d’image et de réputation
- Gestion des réclamations et des avis en ligne
- Communication efficace en situation de crise

9 / CONTRÔLE INTERNE, CONFORMITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE

- Mise en place d’un dispositif de contrôle interne
- Suivi des indicateurs de performance et de sécurité
- Audits internes et amélioration continue du dispositif de gestion des risques

10 / CAS PRATIQUES ET ÉLABORATION D’UN PLAN DE GESTION DES RISQUES

- Analyse de situations réelles dans des établissements hôteliers africains
- Construction d’une cartographie des risques et d’un plan d’action

Afrique Formation

- Élaboration d’une feuille de route pour renforcer la sécurité et la résilience

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés