



Communication de Crise Touristique : Gérer l'Image d'une Destination en Situation d'Urgence

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/communication-de-crise-touristique-gerer-limage-dune-destination-en-situation-durgence>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
GRC122

 CATÉGORIE
**Risques et Crises du
Tourisme et de
l'Hôtellerie**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Comprendre les mécanismes et les impacts des crises dans le secteur du tourisme.
- ✓ Identifier les risques susceptibles d'affecter une destination ou une entreprise touristique.
- ✓ Élaborer un plan de communication de crise adapté aux différents scénarios d'urgence.
- ✓ Organiser et coordonner une cellule de gestion de crise avec les acteurs concernés.
- ✓ Développer une communication efficace avec les médias, les autorités et les parties prenantes.
- ✓ Maîtriser la gestion des réseaux sociaux, de l'e-réputation et de la désinformation en période de crise.
- ✓ Informer et accompagner efficacement les voyageurs afin de préserver leur confiance.
- ✓ Concevoir des stratégies de relance et de repositionnement des destinations après une crise.
- ✓ Exploiter les outils numériques de veille, de suivi et d'analyse de la réputation.
- ✓ Développer une expertise en communication de crise permettant de protéger durablement l'image, l'attractivité et la compétitivité des destinations et des organisations touristiques.

👥 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs d'offices de tourisme et d'agences de promotion des destinations
- ✓ Responsables communication et relations publiques
- ✓ Directeurs d'hôtels, resorts et complexes touristiques
- ✓ Responsables marketing touristique et e-réputation
- ✓ Agences de voyages et tour-opérateurs
- ✓ Responsables des ministères du Tourisme et des collectivités territoriales
- ✓ Consultants en communication, gestion des risques et tourisme
- ✓ Responsables de la protection civile et de la gestion des crises
- ✓ Agences de communication, médias et attachés de presse
- ✓ Toute personne impliquée dans la communication, la gestion de crise, la promotion ou la protection de l'image des destinations touristiques et des entreprises du secteur touristique.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DE LA COMMUNICATION DE CRISE TOURISTIQUE

- Typologie des crises dans le secteur touristique
- Impacts des crises sur les destinations et les entreprises
- Principes de la communication de crise et de la gestion de la réputation

2 / ANTICIPATION, VEILLE ET PRÉPARATION AUX CRISES

- Cartographie des risques touristiques
- Mise en place d'un plan de communication de crise
- Veille stratégique, médiatique et numérique

3 / GOUVERNANCE ET CELLULE DE GESTION DE CRISE

- Organisation d'une cellule de crise
- Rôles et responsabilités des parties prenantes
- Coordination entre autorités, opérateurs touristiques et services d'urgence

4 / COMMUNICATION AVEC LES MÉDIAS ET LES PARTIES PRENANTES

- Élaboration des messages clés
- Relations avec les médias nationaux et internationaux
- Conférences de presse et communication institutionnelle

5 / GESTION DES RÉSEAUX SOCIAUX ET DE L'E-RÉPUTATION

- Communication digitale en temps de crise
- Gestion des rumeurs, de la désinformation et des fake news
- Protection et restauration de l'image de la destination

6 / COMMUNICATION AVEC LES TOURISTES ET LES VOYAGEURS

- Information en temps réel et gestion des alertes
- Assistance aux visiteurs et communication multilingue
- Gestion des réclamations et maintien de la confiance

7 / GESTION DE LA REPRISE ET DU REPOSITIONNEMENT DE LA DESTINATION

- Stratégies de relance post-crise
- Campagnes de reconquête des marchés émetteurs
- Valorisation de l'image et de la résilience de la destination

8 / OUTILS NUMÉRIQUES ET PILOTAGE DE LA COMMUNICATION

- Plateformes de veille et de monitoring
- Tableaux de bord et indicateurs de réputation
- Intelligence artificielle et analyse des sentiments

9 / ASPECTS JURIDIQUES, ÉTHIQUES ET RESPONSABILITÉ

- Communication responsable et obligations légales
- Protection des données et gestion des informations sensibles
- Transparence, éthique et responsabilité institutionnelle

10 / ÉTUDES DE CAS ET ÉLABORATION D'UN PLAN DE COMMUNICATION DE CRISE

- Analyse de crises touristiques internationales et africaines
- Simulation d'une cellule de gestion de crise

- Élaboration d'un plan opérationnel intégrant prévention, communication, gestion de la réputation et relance de la destination

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

 30 Nov. au 04 Déc. 2026

 Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 24/10/2026 — Réf : GRC122

Afrique Formation — Tous droits réservés