



Plan de Continuité d'Activité & Gestion de Crise dans les Établissements Touristiques

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/plan-de-continuite-dactivite-gestion-de-crise-dans-les-et-ablissements-touristiques>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
GRC124

 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 principes du management de la continuité d'activité et de la gestion de crise.
- ✓ Identifier, analyser et hiérarchiser les risques susceptibles d'affecter les établissements touristiques.
- ✓ Réaliser une analyse d'impact sur les activités (BIA) afin de définir les priorités de reprise.
- ✓ Concevoir un Plan de Continuité d'Activité (PCA) et un Plan de Reprise d'Activité (PRA) adaptés aux besoins de l'organisation.
- ✓ Mettre en place une cellule de crise et coordonner efficacement les actions en situation d'urgence.
- ✓ Élaborer une stratégie de communication de crise protégeant les clients, les collaborateurs et la réputation de l'établissement.
- ✓ Renforcer la cybersécurité et assurer la continuité des systèmes d'information critiques.
- ✓ Organiser des exercices de simulation et intégrer une démarche d'amélioration continue.
- ✓ Développer une culture organisationnelle de résilience, de prévention et de préparation aux crises.
- ✓ Développer une expertise permettant d'assurer la continuité des opérations, de limiter les impacts des crises et de garantir la sécurité des personnes ainsi que la pérennité des établissements touristiques.

👤 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs d'hôtels, resorts et complexes touristiques
- ✓ Directeurs d'exploitation
- ✓ Responsables HSE (Hygiène, Sécurité, Environnement)
- ✓ Responsables qualité et gestion des risques
- ✓ Responsables sûreté et sécurité
- ✓ Responsables des systèmes d'information (DSI/RSSI)
- ✓ Responsables des ressources humaines
- ✓ Responsables des opérations et de la maintenance
- ✓ Responsables des agences de voyages et tour-opérateurs
- ✓ Consultants en gestion des risques, continuité d'activité et gestion de crise
- ✓ Autorités touristiques, collectivités territoriales et organismes de protection civile
- ✓ Toute personne impliquée dans la prévention des risques, la continuité des activités, la gestion de crise ou la résilience des organisations touristiques.



Programme détaillé

1 / FONDAMENTAUX DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA)

- Principes de la continuité d'activité et de la résilience organisationnelle
- Typologie des risques dans les établissements touristiques
- Référentiels ISO 22301, ISO 31000 et bonnes pratiques internationales

2 / IDENTIFICATION ET ANALYSE DES RISQUES

- Cartographie des risques opérationnels, sanitaires, climatiques et sécuritaires
- Analyse d'impact sur les activités (Business Impact Analysis - BIA)
- Évaluation des vulnérabilités et des scénarios de crise

3 / CONCEPTION DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

- Définition des activités critiques
- Plans de continuité et de reprise des activités
- Organisation des ressources humaines, matérielles et logistiques

4 / GESTION DE CRISE ET CELLULE DE CRISE

- Mise en place d'une cellule de gestion de crise
- Rôles, responsabilités et chaîne de commandement
- Processus de prise de décision en situation d'urgence

5 / GESTION DES CRISES SANITAIRES, CLIMATIQUES ET SÉCURITAIRES

- Pandémies, catastrophes naturelles et événements extrêmes
- Incendies, actes de malveillance et incidents majeurs
- Coordination avec les autorités et services de secours

6 / COMMUNICATION DE CRISE ET GESTION DE LA RÉPUTATION

- Élaboration d'un plan de communication de crise
- Relations avec les médias, les clients et les partenaires
- Gestion des réseaux sociaux et protection de l'image de marque

7 / CYBERSÉCURITÉ ET CONTINUITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

- Protection des systèmes de réservation et des données clients
- Plans de reprise informatique (PRA)
- Sauvegarde, restauration et continuité numérique

8 / EXERCICES, TESTS ET AMÉLIORATION CONTINUE

- Simulation de scénarios de crise
- Exercices de continuité et retours d'expérience (RETEX)
- Mise à jour et amélioration régulière du PCA

9 / LEADERSHIP, RÉSILIENCE ET CULTURE DE PRÉPARATION

- Développement d'une culture de prévention
- Formation et sensibilisation des équipes
- Leadership en situation de crise et gestion du stress

10 / ÉTUDES DE CAS ET ÉLABORATION D'UN PCA

- Analyse de crises ayant affecté des établissements touristiques
- Élaboration d'un Plan de Continuité d'Activité complet

- Construction d'une feuille de route intégrant prévention, gestion de crise, reprise des activités, cybersécurité et amélioration continue

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

 23 au 27 Nov. 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 : GRC124

Afrique Formation — Tous droits réservés