

Encadrement des passagers sur navires à passagers (CMT) : normes STCW, sécurité et gestion des situations critiques

Lien : https://afrique-formation.com/formation/encadrement-des-passagers-sur-navires-a-passagers-cmt-normes-stcw-securite-et-gestion-des-situations-critiques

DURÉE
8 jours (56h)

RÉFÉRENCE
POR145

CATÉGORIE
Qualité, Sûreté, Sécurité et Réglementation Maritime (STCW, ISPS, POLMAR)

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maîtriser le cadre réglementaire international applicable aux navires à passagers
- Comprendre l’organisation et le fonctionnement d’un navire à passagers
- Identifier clairement le rôle et les responsabilités de l’encadrant passagers
- Assurer un accueil et une information efficaces des passagers
- Développer des compétences en communication professionnelle maritime
- Garantir une relation client de qualité en milieu maritime
- Adapter l’encadrement aux besoins spécifiques des passagers
- Prévenir les risques liés au comportement des passagers
- Contribuer activement à la sécurité des passagers en exploitation normale
- Intervenir efficacement lors des situations d’urgence
- Encadrer et sécuriser les passagers lors des évacuations
- Appliquer les principes des facteurs humains en situation critique
- Coordonner l’action avec les autorités et services externes
- Participer à l’amélioration continue des pratiques professionnelles à bord

Afrique Formation

POUR QUI ?

- Personnel navigant des navires à passagers
- Futurs membres d’équipage destinés aux navires à passagers
- Agents d’encadrement et d’accueil à bord
- Personnel hôtelier et de service en contact avec les passagers
- Officiers et subalternes impliqués dans la sécurité des passagers
- Personnel maritime en reconversion professionnelle
- Stagiaires et élèves des filières de la marine marchande
- Agents des compagnies maritimes de transport de passagers

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Cadre réglementaire du transport de passagers

- Conventions internationales applicables aux navires à passagers
- Responsabilités légales de l'armateur et du personnel navigant
- Obligations réglementaires liées à la sécurité des passagers

2 / Organisation générale d'un navire à passagers

- Types de navires à passagers et leurs spécificités
- Organisation hiérarchique et fonctionnelle à bord
- Rôles et interactions des différents services

3 / Rôle et missions de l'encadrant passagers

- Fonctions opérationnelles et relationnelles
- Limites de responsabilités et chaîne de commandement
- Positionnement professionnel et éthique de service

4 / Accueil et information des passagers

- Procédures d'embarquement et de débarquement
- Communication des consignes et informations essentielles
- Gestion des flux et orientation des passagers

Afrique Formation

5 / Communication professionnelle à bord

- Techniques de communication verbale et non verbale
- Adaptation du discours aux publics diversifiés
- Gestion des situations de tension ou d’incompréhension

6 / Relation client en environnement maritime

- Principes de qualité de service à bord
- Gestion des réclamations et situations conflictuelles
- Contribution à l’image de la compagnie maritime

7 / Typologie des passagers et besoins spécifiques

- Enfants, personnes âgées et personnes à mobilité réduite
- Passagers malades ou en situation de vulnérabilité
- Prise en compte des différences culturelles

8 / Prévention des risques liés aux passagers

- Identification des comportements à risque
- Mesures de prévention à bord
- Signalement et traitement des situations dangereuses

9 / Sécurité des passagers en exploitation normale

- Application des consignes de sécurité quotidiennes
- Surveillance des espaces accessibles aux passagers
- Coordination avec les équipes de sécurité du bord

10 / Gestion des situations d’urgence

- Organisation de l’équipage en cas d’urgence
- Rôle de l’encadrant lors des alarmes et exercices

Afrique Formation

- Assistance et encadrement des passagers en crise

11 / Evacuation et mise en sécurité des passagers

- Procédures d’évacuation et de rassemblement
- Utilisation des équipements de sauvetage
- Gestion du stress et maintien du calme collectif

12 / Facteurs humains et comportement en situation critique

- Réactions humaines face au danger
- Techniques de gestion du stress et des émotions
- Communication efficace en situation dégradée

13 / Coordination avec les autorités et intervenants externes

- Relations avec les services de secours
- Transmission des informations opérationnelles
- Respect des protocoles internationaux

14 / Évaluation et amélioration continue des pratiques

- Retour d’expérience et analyse des incidents
- Mise à jour des procédures d’encadrement
- Développement des compétences professionnelles

Afrique Formation

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

12 au 21 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 12 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 07 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 Août au 01 Sep. 2027	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

Afrique Formation — Tous droits réservés