

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

Afrique Formation

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.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



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

Afrique Formation

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

Afrique Formation

- 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
22 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
19 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 13 Août 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