

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-etablissements-touristiques

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
GRC124

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 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.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



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

Afrique Formation

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

Afrique Formation

- 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
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.

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