



# STRATÉGIE DE GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHE TOURISTIQUE ET DE COMMUNICATION DE CRISE DE LA SADC



**ISBN: 978-99968-76-90-5**



# STRATÉGIE DE GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHE TOURISTIQUE ET DE COMMUNICATION DE CRISE DE LA SADC

**Southern African Development Community (SADC) Secretariat**

Parcelle 54385 CBD Square  
Boîte postale privée 0095  
Gaborone, Botswana  
Tél: +267 395 1863  
Email: [registry@sadc.int](mailto:registry@sadc.int)  
Site web: [www.sadc.int](http://www.sadc.int)

©SADC, 2025

**ISBN: 978-99968-76-90-5**

Les informations contenues dans cette publication peuvent être reproduites, utilisées et partagées avec une reconnaissance complète de l'éditeur, le Secrétariat de la SADC.

Citation : Stratégie De Gestion Des Risques De Catastrophe  
Touristique Et De Communication De Crise De La SADC

## À propos de la SADC

La Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC) est une organisation fondée et maintenue par des pays d'Afrique australe qui visent à renforcer la coopération socio-économique, politique et sécuritaire entre ses États membres et à promouvoir l'intégration régionale afin de réaliser la paix, la stabilité et la prospérité.

Les États membres sont : l'Angola, le Botswana, l'Union des Comores, la République démocratique du Congo, l'Eswatini, le Lesotho, Madagascar, le Malawi, Maurice, le Mozambique, la Namibie, les Seychelles, l'Afrique du Sud, la République-Unie de Tanzanie, la Zambie et le Zimbabwe.

## AVANT-PROPOS

Les secteurs de l'hôtellerie, du voyage et du tourisme, collectivement regroupés sous le terme de « secteur touristique », ont été un moteur essentiel de la croissance économique dans les États membres de la SADC. Pourtant, ce secteur demeure particulièrement vulnérable à une variété de risques, qu'ils soient d'origine humaine, naturelle ou hybride. Ces risques peuvent provoquer des catastrophes qui perturbent le bien-être, la sécurité et la compétitivité d'une destination touristique. Au fil des années, notre région a connu plusieurs de ces événements, la pandémie de COVID-19 étant de loin le plus grave.

Celle-ci a presque paralysé l'ensemble des activités liées à l'hôtellerie, aux voyages et au tourisme, révélant la fragilité de cette industrie et soulignant l'urgence de renforcer sa résilience. Alors que le secteur s'adapte à vivre avec la pandémie, il est devenu impératif de mettre en place une Stratégie régionale de gestion des risques de catastrophe dans le tourisme, et un Cadre de communication de crise, afin d'aider la région de la SADC à gérer de manière plus coordonnée et efficace les risques futurs liés aux catastrophes dans le secteur touristique. Les touristes, souvent loin de leur domicile et dépendants des hôtes — qu'il s'agisse d'individus, d'entreprises ou de communautés — se révèlent particulièrement vulnérables en période de crise.

À une époque de forte visibilité mondiale, où la couverture médiatique internationale façonne les perceptions, la manière dont les destinations réagissent face aux catastrophes déterminera leur réputation. La région de la SADC accorde donc une importance particulière à la protection de son image. L'attention portée aux visiteurs, la rapidité et l'efficacité des efforts de relèvement, ainsi que la continuité des activités touristiques constituent autant de facteurs essentiels pour maintenir la réputation et la position d'une destination sur le marché mondial. Cette stratégie fournit un cadre global aux États membres de la SADC pour la gestion des risques de catastrophe dans le secteur touristique, articulé autour de quatre phases clés : *l'atténuation (y compris l'identification des risques, l'alerte précoce, la prévention et la réduction), la préparation, la réponse et le relèvement*. Elle a été conçue pour renforcer la coordination régionale, la résilience et la durabilité à long terme du secteur touristique.

Nous anticipons et encourageons la mise en œuvre effective de cette stratégie par tous les États membres de la SADC.

Nous vous remercions.



S.E. M. Elias M. Magosi  
**SECRÉTAIRE EXÉCUTIF, SECRÉTARIAT DE LA SADC**

# TABLES DES MATIÈRES

Avant-propos	ii
Liste Des Graphiques	v
Abbreviations Et Acronyms	vi
Terminologie	viii
Préface	ix
<b>1. INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
1.1    Contexte	1
1.2.    Objectif Et But	2
1.3.    Champ D'application De L'approche	2
<b>2. ANALYSE DE LA SITUATION</b>	<b>5</b>
2.1    Situation Du Tourisme Dans La SADC	5
2.2.    La Réponse De La Sadc Aux Catastrophes Touristiques Régionales	8
2.3    La Gestion Des Risques De Catastrophes Touristiques Dans Les États Membres	8
<b>3 CADRE DE GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES DANS LE SECTEUR DU TOURISME</b>	<b>11</b>
3.3    Le Cadre De Réduction Des Risques De Catastrophe De L'onu (RRCD)	11
3.4    Le Cadre De Sendai Pour La Réduction Des Risques De Catastrophe	12
<b>4. GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES ET STRATÉGIES DE COMMUNICATION</b>	<b>14</b>
4.1    Approche Proactive Et Holistique De La Gestion Des Risques De Catastrophes	14
4.2.    Renforcer La Collaboration Entre Les Parties Prenantes	14
4.3.    Objectifs	14
4.4.    Facteurs Sous-Jacents De Risques De Catastrophes	16
<b>5. STRATÉGIES DE GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES POUR LE TOURISME</b>	<b>17</b>
5.1    Développement De Plans De Gestion Des Risques De Catastrophes Localisés	17
5.2    Élaboration D'un Plan Pratique: Matériel De Formation Et Modèles	17
5.3    Renforcement De La Préparation Par Des Exercices Basés Sur Des Scénarios	18
5.4    Stratégies D'atténuation Des Risques De Catastrophe Pour Le Tourisme	19
5.5    Stratégies De Préparation Aux Risques De Catastrophe Pour Le Tourisme	21
5.6    Stratégies De Réponse Aux Catastrophes Pour Le Tourism	23
5.7    Stratégies De Récupération Après Une Catastrophe Pour Le Tourisme	25
<b>6. STRATÉGIES DE COMMUNICATION DES RISQUES DE CATASTROPHE POUR LE TOURISME</b>	<b>27</b>
6.1    Stratégies De Communication Dans La Réduction Des Risques De Catastrophe	27
<b>7. STRATÉGIES DE COMMUNICATION DANS LA PRÉPARATION AUX RISQUES DE CATASTROPHE.</b>	<b>29</b>
7.1    Stratégies De Communication En Réponse Aux Catastrophes	30
Stratégies De Communication Dans La Récupération Après Une Catastrophe	31
7.2    L'essence De La Communication Des Risques De Catastrophe Et Les Groupes Cibles	32
7.3    L'ère Numérique	33
7.4    Stratégies De Communication Améliorées Et Outils Modernes	34
<b>8. FACTEURS DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE</b>	<b>36</b>
8.1    Politique De Gestion Des Risques De Catastrophe Touristique	36
8.2    Développement Informé Par Les Risques	36
8.3    Structure Du Secteur Du Tourisme	36
8.4    Lien Dans La Gestion Nationale Des Catastrophes Des États Membres	36
8.5    Adoption De La Stratégie Par Les NTA/DMO/NTO Des États Membres	36
8.6    L'approche Gouvernementale Complète	37
<b>9. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE</b>	<b>38</b>
9.1    Mécanisme De Coordination	38
9.2    Liaison Avec La Gestion Des Cataclysmes Dans Les États Membres De La Sadc	38
9.3    Le Bien-Être Des Personnes Vulnérables Dans La Gestion Des Catastrophes	40

<b>10. GESTION DES CATASTROPHES TOURISTIQUES : RESPONSABILITÉS PARTAGÉES</b>	<b>43</b>
10.1    Les Rôles Et Responsabilités Du Secrétariat De La SADC	43
10.2    Les Rôles Et Responsabilités Des Nta Des États Membres	44
<b>11. STRATÉGIES DE FINANCEMENT RÉGIONAL DES RISQUES DE CATASTROPHES</b>	<b>45</b>
11.1    Stratégie Et Fonds Régionaux De Préparation Et De Réponse Aux Cataclysmes De La Sadc, 2016-2030	45
11.2    Les Stratégies De Financement Des Cataclysmes Des États Membres	45
11.3    Coopération Bilatérale Dans La Gestion Des Risques De Catastrophes	46
<b>12. SUIVI ET ÉVALUATION DE LA STRATÉGIE</b>	<b>47</b>
12.1    Responsabilités En Matière De Suivi	47
12.2    Indicateurs De Suivi	47
12.3    Moyens De Vérification	47
<b>13. RENFORCEMENT DES CAPACITÉS ET PARTAGE DES CONNAISSANCES</b>	<b>48</b>
13.1    Optimisation De La Gestion Logistique Pour Les Ateliers Et Formations Régionales	48
<b>14. RENFORCEMENT DES CAPACITÉS ET PARTAGE DES CONNAISSANCES DANS LA GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES TOURISTIQUES</b>	<b>49</b>
14.1    Programmes De Formation Et Ateliers Régionaux Complets	49
14.2    Optimisation De La Gestion Logistique Pour Les Ateliers Et Formations Régionales	49
14.3    Mesurer L'impact Et Amélioration Continue	49
14.4    Optimisation De La Gestion Logistique Pour Les Ateliers Et Formations Régionales	50
14.5    Mesure De L'impact Et Amélioration Continue	51
14.6    Approche De Formation Sur Mesure Basée Sur Les Profils Des Participants	51
14.7    Support Après Les Ateliers Et Apprentissage Continu	51
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>54</b>

## LISTE DES GRAPHIQUES

Figure 2.1: Arrivées De Touristes Internationaux Dans La Région De La Sadc, 2019-2021	5
Figure 2.2: Contribution Totale Du Voyage Et Du Tourisme Au Pib, 2019-2021	7
Figure 2.3: Contribution Totale Du Voyage Et Du Tourisme À L'emploi, 2019-2021	7
Figure 3.1: Représentation Du Cycle De Gestion Des Risques De Catastrophes	12
Figure 8.1: Lien Entre La Sadc Et La Gestion Des Catastrophes Liées Au Tourisme Dans Les États Membres	39

## ABBREVIATIONS ET ACRONYMS

<b>APEC</b>	Coopération économique pour l'Asie-Pacifique
<b>ASEAN</b>	Association des nations de l'Asie du Sud-Est
<b>DMA</b>	Département/Ministère/Agence
<b>DMO</b>	Organisation de gestion/marketing de la destination
<b>DRM</b>	Gestion des risques de catastrophe
<b>DRR</b>	Réduction des risques de catastrophe
<b>GDP</b>	Produit intérieur brut (PIB)
<b>NGO</b>	Organisation non gouvernementale (ONG)
<b>NTA</b>	Administration nationale du tourisme
<b>NTO</b>	Organisation nationale du tourisme/des touristes
<b>PATA</b>	Association de voyage du Pacifique Asie
<b>RISDP</b>	Plan indicatif stratégique de développement régional
<b>SADC</b>	Communauté de développement de l'Afrique australe
<b>SHOC</b>	Centre opérationnel humanitaire et d'urgence de la SADC
<b>TFCA</b>	Zone de conservation transfrontalière
<b>UNDRR</b>	Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe
<b>UNWTO</b>	Organisation mondiale du tourisme des Nations Unies
<b>WTTC</b>	Conseil mondial du voyage et du tourisme

# TERMINOLOGIE

Le Bureau des Nations unies pour la réduction des risques de catastrophe (UNDRR) est l'agence principale des Nations unies pour les questions relatives à la réduction des risques de catastrophe et a développé un ensemble de terminologies à cet effet. D'autre part, la communauté touristique, sous l'égide de l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies (OMT), a adopté des définitions spécifiques pour guider les questions touristiques. Une combinaison de terminologies est donc adoptée, basée principalement sur le corpus terminologique de l'UNDRR. (<https://www.unrr.org/terminology>) comme indiqué dans **l'encadré 1**:

## Encadré 1: Terminologie

**La communication de crise** est le processus qui consiste, une fois la crise déclenchée, à minimiser ses conséquences négatives pour l'organisation et les parties prenantes dont l'organisation est responsable (OMT, 2011).

Une **catastrophe** est une perturbation grave du fonctionnement d'une communauté ou d'une société, à quelque échelle que ce soit, due à des événements dangereux interagissant avec des conditions d'exposition, de vulnérabilité et de capacité, et entraînant une ou plusieurs des conséquences suivantes : pertes et impacts humains, matériels, économiques et environnementaux (UNDRR).

**La gestion des catastrophes** est l'organisation, la planification et l'application de mesures de préparation, d'intervention et de rétablissement à la suite d'une catastrophe (UNDRR).

**Le risque de catastrophe** est la perte potentielle de vies humaines, de blessures ou de biens détruits ou endommagés qui pourrait survenir dans un système, une société ou une communauté au cours d'une période spécifique, déterminée de manière probabiliste en fonction de l'aléa, de l'exposition, de la vulnérabilité et de la capacité (UNDRR).

**La gestion des risques de catastrophes** est l'application de politiques et de stratégies de réduction des risques de catastrophes pour prévenir les nouveaux risques de catastrophes, réduire les risques de catastrophes existants et gérer les risques résiduels, contribuant ainsi au renforcement de la résilience et à la réduction des pertes dues aux catastrophes (UNDRR).

**La réduction des risques de catastrophe** vise à prévenir les nouveaux risques de catastrophe, à réduire les risques de catastrophe existants et à gérer les risques résiduels, ce qui contribue au renforcement de la résilience et, par conséquent, à la réalisation du développement durable (UNDRR).

**Le système d'alerte précoce** est un système intégré de surveillance, de prévision et de prédition des risques, d'évaluation des risques de catastrophe, de communication et d'activités de préparation, qui permet aux individus, aux communautés, aux gouvernements, aux entreprises et à d'autres de prendre des mesures opportunes pour réduire les risques de catastrophe avant l'apparition d'événements dangereux (UNDRR).

**Un aléa** est un processus, un phénomène ou une activité humaine susceptible de provoquer des pertes en vies humaines, des blessures ou d'autres effets sur la santé, des dommages matériels, des perturbations sociales et économiques ou une dégradation de l'environnement. Les risques peuvent être d'origine naturelle, anthropique ou socio-naturelle (UNDRR).

**L'atténuation** consiste à diminuer ou à minimiser les effets négatifs d'un événement dangereux (UNDRR).

**Multirisque** signifie (1) la sélection de plusieurs risques majeurs auxquels le pays est confronté, et (2) les contextes spécifiques dans lesquels les événements dangereux peuvent se produire simultanément, en cascade ou cumulativement dans le temps, et en tenant compte des effets potentiels interdépendants (UNDRR).

**La préparation** est la connaissance et les capacités développées par les gouvernements, les organisations d'intervention et de relèvement, les communautés et les individus pour anticiper, répondre et se remettre efficacement des impacts des catastrophes probables, imminentes ou actuelles (UNDRR).

**La prévention** désigne les activités et les mesures visant à éviter les risques de catastrophe existants et nouveaux (UNDRR).

**Le relèvement** est le rétablissement ou l'amélioration des moyens de subsistance et de la santé, ainsi que des biens, systèmes et activités économiques, physiques, sociaux, culturels et environnementaux d'une communauté ou d'une société touchée par une catastrophe, conformément aux principes du développement durable et du « mieux reconstruire », afin d'éviter ou de réduire les risques de catastrophe à l'avenir (UNDRR).

**Le risque résiduel** est défini comme le risque de catastrophe qui demeure sous une forme non gérée, même lorsque des mesures efficaces de réduction du risque de catastrophe sont en place, et pour lequel les capacités de réponse d'urgence et de récupération doivent être maintenues (UNDRR).

**La résilience** est la capacité d'un système, d'une communauté ou d'une société exposée à des aléas à résister, absorber, accommoder, s'adapter, transformer et récupérer des effets d'un aléa de manière opportune et efficace, y compris par la préservation et la restauration de ses structures et fonctions de base essentielles par le biais de la gestion des risques (UNDRR).

**La réponse** fait référence à une série d'actions prises directement avant, pendant ou immédiatement après une catastrophe afin de sauver des vies, de réduire les impacts sur la santé, d'assurer la sécurité publique et de répondre aux besoins de subsistance de base des personnes affectées (UNDRR).

**La crise/catastrophe touristique** est une circonstance qui peut menacer le fonctionnement et la conduite normaux des entreprises liées au tourisme, nuire à la réputation générale d'une destination touristique en termes de sécurité, d'attractivité et de confort en affectant négativement la perception qu'ont les visiteurs de cette destination touristique (Sonmez, S., Apostopoulos, Y., & Tarlow, P., 1999).

**Une destination touristique** est une ville ou une autre zone qui dépend de manière significative des revenus du tourisme, qui est commercialisée ou qui se commercialise elle-même comme un lieu de visite pour les touristes (Beirman, D., 2003).

**Les facteurs sous-jacents** de risque de catastrophe sont des processus ou des conditions, souvent liés au développement, qui influencent le degré de risque de catastrophe en augmentant les niveaux d'exposition et de vulnérabilité ou en réduisant la capacité. Les facteurs sous-jacents de risque de catastrophe (également appelés facteurs sous-jacents de risque de catastrophe) comprennent la pauvreté et l'inégalité, le changement et la variabilité climatiques, l'urbanisation rapide et non planifiée et l'absence de prise en compte des risques de catastrophe dans la gestion des terres, de l'environnement et des ressources naturelles, ainsi que des facteurs aggravants tels que l'évolution démographique, les politiques non fondées sur les risques de catastrophe, l'absence de réglementations et d'incitations pour les investissements privés dans la réduction des risques de catastrophe, les chaînes d'approvisionnement complexes, la disponibilité limitée des technologies, l'utilisation non durable des ressources naturelles, le déclin des écosystèmes, les pandémies et les épidémies (UNDRR).

**La vulnérabilité** est l'ensemble des conditions déterminées par des facteurs ou processus physiques, sociaux, économiques et environnementaux qui augmentent la susceptibilité d'un individu, d'une communauté, d'actifs ou de systèmes aux impacts des aléas (UNDRR).

# PRÉFACE

Cette approche est développée pour fournir des mécanismes de coordination et des lignes directrices au Secrétariat de la SADC et à l'Agence nationale de gestion des catastrophes des Etats membres, à l'Administration nationale du tourisme (ANT), à l'Organisation de gestion/marketing des destinations (DMO), et aux Organisations nationales du tourisme (ONT) dans la gestion des risques de catastrophes qui affectent le secteur du tourisme. En outre, il y a une utilisation articulée de communications efficaces : pour être alerté, planifier, répondre et se remettre des catastrophes qui se produisent dans le secteur touristique respectif et à travers les États membres ; et leur lien structurel avec le Secrétariat de la SADC. L'objectif est de développer une approche qui fournit une orientation stratégique dans la mise en œuvre de mesures de réduction des risques et de développement éclairé par les risques et qui puisse être rapidement activée en cas de catastrophes environnementales, sociétales et politiques, sanitaires, technologiques, économiques et autres affectant le secteur du tourisme au sein de la région de la SADC.

Bien qu'aucune stratégie ne puisse servir de guide pour chaque catastrophe, ce document fournit une approche générique de la gestion des risques de catastrophes et de la communication de crise dans le secteur du tourisme au niveau régional. Les États membres de la SADC sont encouragés à utiliser ce manuel comme référence et guide pour la mise en œuvre et l'ajustement de la méthode de mise en œuvre en conséquence.

Chaque destination touristique étant unique, elle devra faire face à des problèmes différents, pertinents pour l'industrie du tourisme. Certains domaines clés de la gestion des risques de catastrophes et certaines préoccupations partagées sont communs aux États membres de la SADC. La pandémie de COVID-19 est un exemple vivant de ces préoccupations communes, en raison de sa nature transfrontalière, des perturbations sociales et des pertes économiques à grande échelle qu'elle a entraînées.

Cette approche s'appuie sur les meilleures pratiques d'autres organisations touristiques régionales, notamment l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ANASE), la Pacific Asia Travel Association (PATA) et la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), ainsi que sur celles d'organisations internationales, notamment l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies (OMT). Les expériences du Secrétariat de la SADC et de l'UNDRR sont également prises en compte. Bien qu'il s'agisse d'une approche régionale de la SADC, sa domestication, son opérationnalisation et sa mise en œuvre relèvent des États membres. En conséquence, cette approche adopte la position selon laquelle chaque gouvernement a la responsabilité globale de ses destinations touristiques et de l'ensemble des questions relatives à la gestion des risques de catastrophes dans ces destinations touristiques. Cependant, les opérateurs touristiques individuels et les entreprises connexes sont également censés prendre l'initiative de développer la gestion des risques de catastrophes pour protéger leurs entreprises. Les entreprises du secteur du tourisme, en collaboration avec le NTA/DMO/NTO des États membres, ont la responsabilité de prévenir et d'atténuer les nouveaux risques, de réduire l'impact des risques existants et d'accroître la résilience tout en réduisant les pertes dues aux catastrophes.

# 1. INTRODUCTION

Le tourisme est l'un des principaux moteurs du développement économique, en particulier dans les pays en développement et les pays les moins avancés (Roldán, 1993). Les secteurs de l'hôtellerie, des voyages et du tourisme contribuent de manière significative à une forte croissance économique, à la création d'emplois qualifiés et semi-qualifiés (en particulier pour les jeunes et les femmes), à l'augmentation des recettes d'exportation, aux investissements étrangers et aux devises, au bien-être économique et à la stabilité sociale. Si le tourisme joue un rôle si important, à la fois comme outil de compétitivité et comme moteur du développement régional, certains événements indésirables échappant au contrôle des destinations touristiques peuvent mettre en péril leur compétitivité. Étant donné que le tourisme est l'un des principaux secteurs d'exportation de biens et de services dans divers États membres de la SADC, il est essentiel que les conditions adéquates soient réunies pour protéger ce secteur.

Cette approche est donc développée pour fournir un guide stratégique touristique sur la gestion des risques de catastrophes, y compris l'une de ses composantes clés, la communication de crise. La communication de crise fait donc partie intégrante de l'approche envisagée et est présente tout au long des phases, à savoir l'atténuation (prévention des risques de catastrophe identifiés, réduction de l'impact des risques), la préparation, la réponse et le rétablissement.

Les risques que les catastrophes font peser sur les destinations touristiques et les entreprises touristiques sont extrêmement variés. Toutefois, la plupart des risques, en particulier en Afrique, sont de nature hydrométéorologique et environnementale, notamment les crues soudaines, les sécheresses, les tempêtes et les tremblements de terre (Nations Unies, 2018), ainsi que la détérioration des écosystèmes. Quelle que soit leur nature, les aléas/risques ayant un impact sur le secteur du tourisme, à savoir : le transport, l'hébergement et l'hôtellerie, les systèmes de distribution des voyages et la fourniture d'autres équipements touristiques, entraveraient gravement le secteur du tourisme.

Les risques peuvent d'abord apparaître comme uniques, puis s'aggraver pour devenir multiples et se transformer en catastrophes susceptibles d'avoir des répercussions négatives sur le secteur du tourisme, que l'on peut classer en plusieurs catégories : (1) environnementaux ; (2) sociétaux et politiques ; (3) liés à la santé ; (4) technologiques ; et (5) économiques (OMT, 2011) : Dans le cadre de cette approche, il sera souligné que les parties prenantes doivent, en tant que responsabilité première, gérer les risques de catastrophes, en visant trois objectifs : (1) la prévention de nouveaux risques, (2) la réduction des risques existants, et (3) l'augmentation de la résilience face aux catastrophes et la réduction des pertes dues aux catastrophes.

## 1.1. CONTEXTE

La Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC) est une communauté économique régionale (CER) composée de 16 États membres, à savoir l'Afrique du Sud, l'Angola, le Botswana, les Comores, la République démocratique du Congo, l'eSwatini, le Lesotho, Madagascar, le Malawi, Maurice, le Mozambique, la Namibie, les Seychelles, la République-Unie de Tanzanie, la Zambie et le Zimbabwe. Crée en 1992, la SADC s'est engagée à favoriser l'intégration régionale et l'éradication de la pauvreté en Afrique australe, par le biais du développement économique et de la garantie de la paix et de la sécurité.

Le développement du tourisme régional, dans le contexte de la SADC, est piloté par le Programme touristique 2020-2030 de la SADC, qui a été approuvé par une réunion conjointe des ministres de la SADC chargés de l'environnement, des ressources naturelles et du tourisme qui s'est tenue en octobre 2019 à Arusha, en Tanzanie. Le programme, qui a été élaboré par le Secrétariat de la SADC en étroite collaboration avec les États membres, comprend cinq objectifs stratégiques , à savoir:

- 1) Stimuler les mouvements et les flux de visiteurs vers la région et à l'intérieur de celle-ci.
- 2) Améliorer et protéger la réputation et l'image touristique de la région.
- 3) Développer le tourisme dans les zones de conservation transfrontalières (TFCA).
- 4) Améliorer la qualité des expériences des visiteurs et les niveaux de satisfaction ; et
- 5) Maximiser les partenariats et la collaboration dans le domaine du tourisme.

Cette réunion conjointe des ministres de la SADC a demandé au secrétariat de la SADC d'élaborer un plan d'action chiffré, identifiant les actions prioritaires clés à mettre en œuvre au cours de la phase I du programme touristique de la SADC pour la période 2020-2030. La stratégie 2.1 et l'objectif n° 2 du programme se concentrent sur « l'amélioration et la défense de la réputation et de l'image touristiques de la région » et, plus spécifiquement, identifient la nécessité de développer une « stratégie de communication en cas de crise touristique ».

Parallèlement au programme touristique 2020-2030, le secrétariat de la SADC a formulé un plan indicatif régional de développement stratégique (RISDP) 2020-2030, qui fournit un cadre d'orientation pour la mise en œuvre de l'intégration régionale et de l'agenda et des programmes de développement de la SADC jusqu'à l'année 2030. Le RISDP 2020-2030 comprend des questions transversales, notamment la gestion des risques de catastrophes. L'un des objectifs stratégiques

du plan est d'améliorer la gestion des risques de catastrophe pour soutenir la résilience régionale. Cinq résultats sont prévus dans le cadre de l'objectif stratégique visant à améliorer la gestion des risques de catastrophe pour soutenir la résilience régionale:

- Résultat 1:** Des efforts coordonnés et efficaces de réponse et de rétablissement pour faire face à l'impact du changement climatique et des catastrophes naturelles, des pandémies et des ravageurs migrateurs.
- Résultat 2:** Renforcement de la gestion des risques de catastrophes et de la gouvernance dans la région.
- Résultat 3:** Renforcement de la planification de l'évaluation des risques de catastrophe et de la préparation.
- Résultat 4:** Amélioration des investissements dans la gestion des risques de catastrophe pour faciliter l'adaptation au climat et la résilience des communautés; et
- Résultat 5:** Renforcement des interventions régionales et nationales de relèvement en cas de catastrophe (mieux reconstruire).

Dans ce contexte, le secrétariat de la SADC a cherché à développer une stratégie régionale de communication de crise et de gestion des catastrophes dans le domaine du tourisme, afin d'améliorer et de protéger la réputation et l'image touristique de la région.

L'approche de la gestion des risques de catastrophes et de la communication de crise dans le domaine du tourisme répond donc directement au résultat 4 du PDRI de la SADC en fournissant et en mettant en œuvre des instruments destinés à renforcer la résilience de l'industrie touristique régionale face aux catastrophes et aux pandémies.

## 1.2. OBJECTIF ET BUT

L'objectif de ce travail est de développer une approche régionale de gestion des risques de catastrophes touristiques et de communication de crise qui fournit une orientation stratégique dans la mise en œuvre de mesures de réduction des risques et de développement éclairé par les risques, et qui puisse être rapidement activée dans les cas d'aléas d'origine humaine, naturelle ou hybride, entraînant des catastrophes affectant le secteur du tourisme au sein de la région de la SADC.

Elle est destinée à fournir un cadre d'orientation pour faciliter les initiatives des pays visant à développer leurs propres stratégies en harmonie avec cette stratégie régionale ; à aligner la politique et les pratiques des agences nationales de gestion des risques de catastrophes, des agences nationales de tourisme, des agences de gestion des risques de catastrophes, des agences de gestion des risques de catastrophes et des agences de gestion des risques de catastrophes. Il s'agit d'un document de référence pour l'administration nationale du tourisme (NTA), l'organisation de gestion et de marketing des destinations (DMO) et l'organisation nationale du tourisme (NTO) en ce qui concerne la réduction des risques de catastrophes dans le secteur du tourisme. Il délimite:

- 1) Sous-stratégies pour l'atténuation (y compris l'alerte précoce), la préparation, la réponse et la récupération des catastrophes qui affectent le secteur du tourisme dans la région de la SADC.
- 2) Stratégies et modalités de communication pour la gestion des risques de catastrophes dans le secteur du tourisme au sein de la région SADC.
- 3) Les accords de coordination institutionnelle et la définition des rôles dans la gestion des communications de crise dans le secteur du tourisme ; et
- 4) les sources de financement et les capacités de gestion des catastrophes affectant le secteur du tourisme dans la région de la SADC.

L'objectif de cette approche est d'améliorer et de défendre la réputation, l'image et la compétitivité de la région de la SADC en tant que destination touristique.

## 1.3. CHAMP D'APPLICATION DE L'APPROCHE

Cette approche reconnaît les liens entre les catastrophes et le tourisme, qui peuvent se manifester dans au moins quatre domaines, à savoir

### 1) *Le tourisme en tant que cause de catastrophes:*

Le tourisme peut être à l'origine de catastrophes en raison de la réduction de la biodiversité, du changement climatique, de l'altération des sols, de la perte de ressources non renouvelables et de l'utilisation non durable de ressources renouvelables. Le tourisme exerce une pression énorme sur l'utilisation des terres et de l'eau au niveau local, ce qui peut entraîner l'érosion des sols, une pollution accrue, la perte d'habitats naturels et une pression plus forte sur les espèces menacées. Ces activités peuvent entraîner l'apparition d'espèces végétales envahissantes, des glissements de terrain

et des feux de brousse. Le camping, par exemple, où les feux de camp allumés par les campeurs sont laissés sans surveillance, peut entraîner des feux de brousse de grande ampleur. Le secteur a également contribué à la dépossession et au déplacement des communautés indigènes et des minorités ethniques, à la pollution de l'environnement, aux conflits liés à l'utilisation des ressources naturelles, ainsi qu'aux inégalités politiques et socio-économiques dans de nombreux pays d'accueil. Le secteur du tourisme peut également être à l'origine de catastrophes « naturelles ». Par exemple, le développement incontrôlé des zones côtières des destinations touristiques peut entraîner le défrichage de la végétation côtière, telle que les forêts de mangroves.

À cet effet, l'OMT (1999) a élaboré un Code mondial d'éthique du tourisme, qui est un ensemble complet de principes destinés à guider les principaux acteurs du développement touristique. S'adressant aux gouvernements, à l'industrie du voyage, aux communautés et aux touristes, il vise à maximiser les bénéfices du secteur tout en minimisant son impact potentiellement négatif sur l'environnement, le patrimoine culturel et les sociétés du monde entier.

**2) *Le tourisme comme amplificateur de catastrophes:***

Le tourisme exacerbe également certaines catastrophes et certains problèmes environnementaux, en particulier ceux qui sont liés à la santé, impliquant la propagation de maladies transmissibles en raison de la mobilité des touristes, d'un endroit à l'autre.

**3) *Le tourisme en tant que « victime » des catastrophes:***

Le tourisme est vulnérable à un éventail de crises plus large que d'autres secteurs et leur occurrence tend à être plus fréquente dans le secteur. Les catastrophes peuvent entraîner une perturbation des services de transport et des voyages, comme l'annulation de vols, et endommager les infrastructures de transport et certaines attractions touristiques. Lorsque les aléas/risques affectent les services de transport, les services d'hébergement et d'hôtellerie, les systèmes de distribution des voyages et les fournisseurs d'autres équipements touristiques, le secteur du tourisme est touché de manière négative.

**4) *Le rôle du tourisme en tant que moteur du processus de récupération:***

Le secteur du tourisme contribue différemment aux différentes phases de la gestion des risques de catastrophes (GRC), mais il est surtout important en termes de partage de l'information et de communication. Des changements plus fondamentaux peuvent être observés dans les phases de récupération et de résolution à long terme, où le tourisme est surtout important dans la collecte d'informations, l'apprentissage par l'expérience en matière de GRC, la réforme institutionnelle et le développement stratégique de cadres de tourisme durable et le marketing des destinations touristiques après la catastrophe.

Par conséquent, cette approche se fonde sur l'idée que le tourisme est victime de catastrophes. Elle vise à guider l'atténuation des risques de catastrophes (identification et prévention), la préparation, la réponse et le rétablissement. Ainsi, le rôle du secteur touristique dans la gestion des risques de catastrophes sera énoncé dans chacune des quatre étapes cycliques de la GRC, conformément au cadre de l'Office des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophes (UNDRR) : c'est-à-dire l'identification des risques et l'alerte précoce, la préparation, la réponse et le rétablissement. En outre, la communication de crise, qui fait partie intégrante du processus de gestion des risques de catastrophe, est un élément essentiel du processus de gestion des risques de catastrophe. envisioned approach, will be woven throughout the cycle.

Comme chaque État membre de la SADC dispose de sa propre politique et/ou stratégie nationale de gestion des catastrophes, cette approche ne remplace ni ne supplante ces instruments. Elle s'inscrit plutôt en parallèle de la stratégie nationale de gestion des catastrophes et aide les ANT, les OMD et les ONT des États membres à mieux gérer les catastrophes nationales et transfrontalières qui affectent le secteur du tourisme dans la région de la SADC. Cette approche est conçue pour guider la coordination des activités de gestion des catastrophes au niveau régional de la SADC, en lien avec les Etats membres et tous les autres acteurs du tourisme. Elle présente donc une approche globale de la gestion des catastrophes régionales, plutôt que la profondeur des interventions individuelles des États membres. Les États membres respectifs sont tenus de développer leur stratégie de gestion des catastrophes touristiques avec des stratégies de communication des risques comme facteur clé de succès pour la mise en œuvre de cette approche régionale.

Ce travail s'appuie sur la Stratégie et le Fonds de préparation et de réponse aux catastrophes de la SADC, 2016-2030 (2017) ; le Plan indicatif régional de développement stratégique de la SADC, 2020-2030 (2020) ; et les Directives d'intégration de la réduction des risques de catastrophe de la SADC (2021). En conséquence, la présente stratégie complète ces documents stratégiques régionaux.

La région de la SADC peut être confrontée à toute une série de risques de catastrophes ; cependant, cette approche encourage et laisse aux États membres le soin d'identifier les domaines spécifiques de risques qui sont les plus susceptibles de menacer chaque pays. Bien qu'il existe un éventail de catastrophes affectant les destinations touristiques et les touristes, l'OMT (2011) classe les risques de catastrophes en cinq catégories :

- 1) **Environnementales**, y compris les événements géologiques et météorologiques extrêmes, et les situations induites par l'homme telles que le changement climatique et la déforestation.
- 2) **Sociétaux et politiques**, y compris les émeutes, les vagues de criminalité, les actes terroristes, les violations des droits de l'homme, les coups d'État, les élections violemment contestées.
- 3) **Santé**: épidémies de maladies affectant les humains ou les animaux.
- 4) **Technologiques**, y compris les accidents de transport et les défaillances des systèmes informatiques ; et,
- 5) **économiques**, comme les fluctuations monétaires majeures et les crises financières.

## 2. ANALYSE DE LA SITUATION

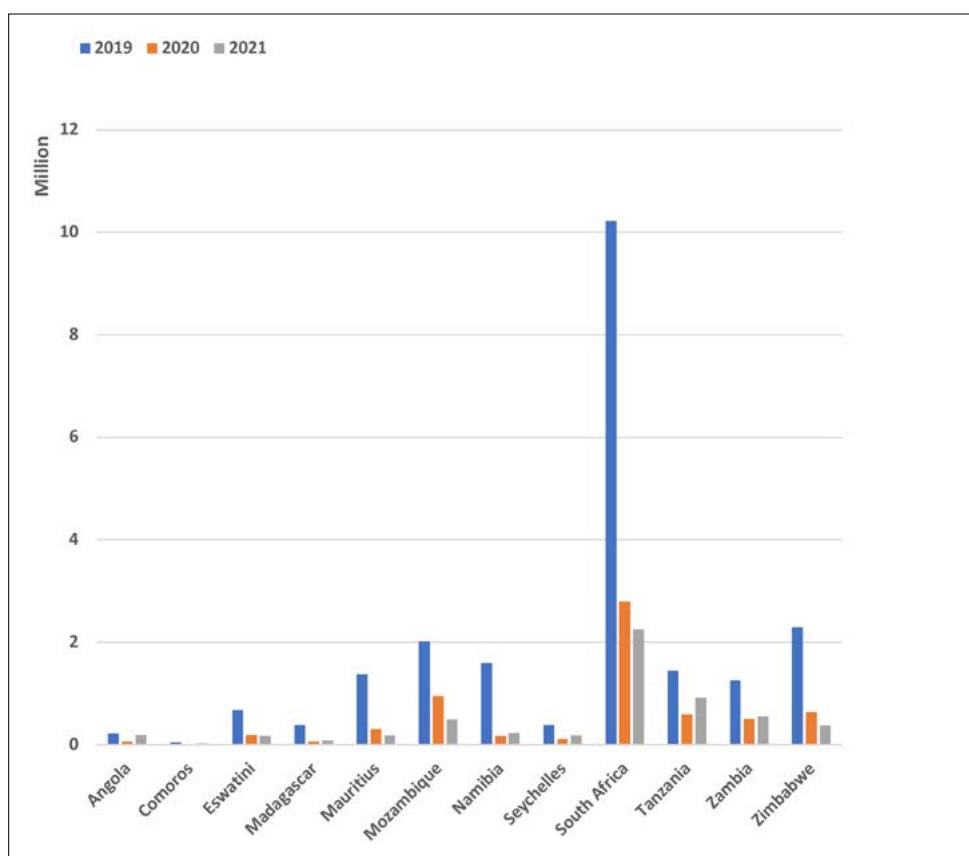
Une enquête à l'échelle de la région de la SADC, conçue pour établir le statut du tourisme et de la gestion des risques de catastrophe dans la région, a été administrée aux Etats membres dans une série de quatre questionnaires : (1) le Ministère/Département/Agence central (MDA) responsable de la gestion nationale des catastrophes dans le pays ; (2) les organisations commerciales du tourisme du secteur privé et des entités sélectionnées ; (3) les MDA du tourisme ; et (4) les ONG du tourisme et les communautés. En outre, des recherches documentaires ont été menées afin d'examiner la littérature pertinente et d'établir le statut du tourisme et de la gestion des risques de catastrophes dans les Etats membres.

### 2.1. SITUATION DU TOURISME DANS LA SADC

En 2019, la région de la SADC a bénéficié d'une récolte exceptionnelle, les États membres ayant reçu leur part optimale de visites de touristes internationaux. L'Afrique du Sud, par exemple, a reçu plus de 10 millions de touristes (figure 2.1). Les données relatives au Botswana, à la RDC, au Lesotho et au Malawi n'étaient pas disponibles au moment de la publication de la présente stratégie et n'ont donc pas été prises en compte. Il est évident que les années 2020 et 2021 ont été les pires en termes d'arrivées de visiteurs internationaux dans la région. À la fin de l'année 2021, les États membres n'avaient pas encore retrouvé les niveaux d'arrivées de touristes de l'année prépandémique 2019. Les arrivées de touristes internationaux en Afrique du Sud, par exemple, sont passées de 10 228 000 en 2019 à 2 802 000 à la fin de l'année 2020.

Invariablement, les industries du tourisme sont connues pour être volatiles, confrontées à des risques économiques, politiques, environnementaux et sanitaires qui ont souvent un impact négatif sur le secteur. La pandémie de COVID-19 est un exemple vivant des catastrophes qui ont affecté le secteur du tourisme. En tant que pandémie sanitaire, COVID-19 a paralysé les voyages et le tourisme dans le monde entier. À la fin du mois de mars 2020, l'OMT a établi que 83 % (217) des destinations touristiques mondiales avaient mis en place diverses restrictions de voyage liées à la pandémie de COVID-19, pour atteindre 100 % à la fin du mois d'avril 2020. À la fin du premier trimestre 2020, le tourisme international était en baisse de 22 % par rapport à la même période en 2019. Pour le seul mois de mars 2020, les arrivées avaient chuté de 57 % à la suite de l'instauration de lockdowns, de restrictions de voyage et de la fermeture d'aéroports et de frontières nationales. Les pays émergents et en développement, y compris les pays de la SADC, ont été parmi les plus durement touchés par les impacts économiques négatifs de la pandémie, comme le montre la figure 2.1 ci-dessous.

**Figure 2.1: Arrivées de touristes internationaux dans la région de la SADC, 2019-2021**



Source : UNWTO (2022)

De même, le WTTC (2022) a publié le rapport sur l'impact économique des voyages et du tourisme pour les années 2019, 2020 et 2021 (tableau 2). Le rapport souligne que la contribution totale des voyages et du tourisme au PIB de la SADC a diminué d'un peu plus de 50 %, passant d'environ 51,7 milliards USD en 2019, année précédant la pandémie, à environ 25,8 milliards USD en 2020 (soit une perte de 25,9 milliards USD). La contribution des voyages et du tourisme au PIB de l'Afrique du Sud, par exemple, est passée de 27,4 milliards USD en 2019 à 12,2 milliards USD en 2020.

**Table 2: Contribution totale des voyages et du tourisme au PIB et à l'emploi.**

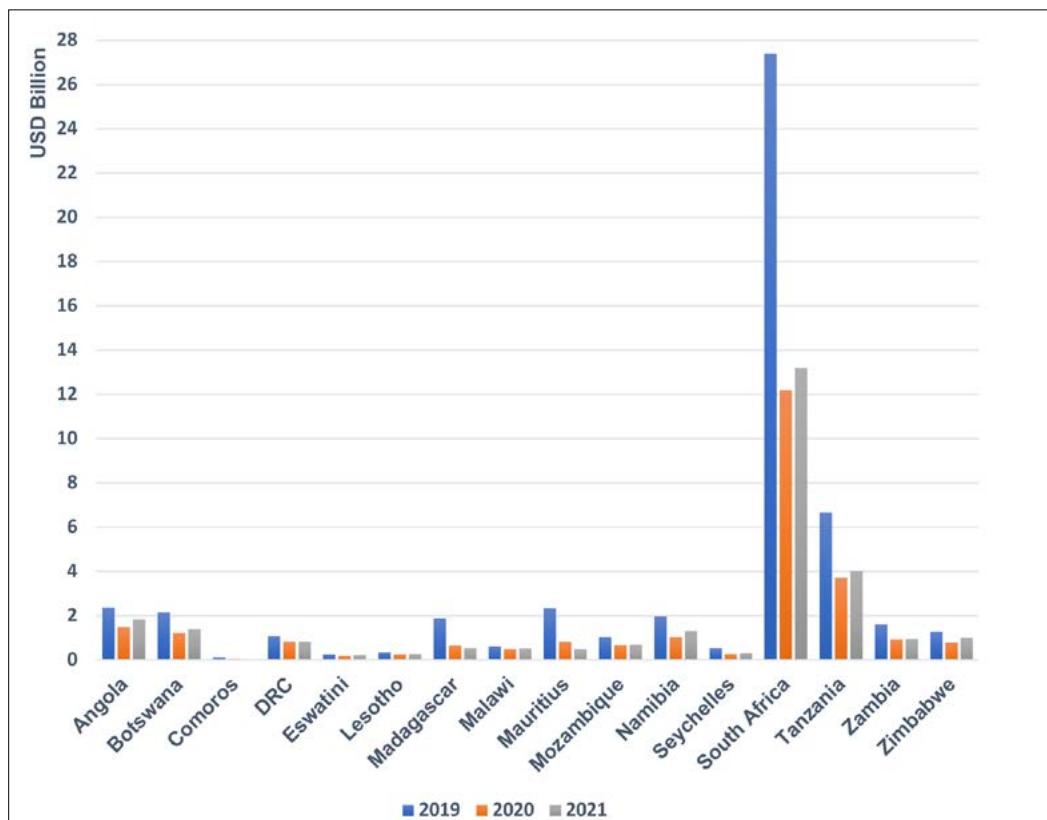
<b>Pays</b>	<b>Contribution totale du voyage et du tourisme au PIB (en millions USD)</b>			<b>Contribution totale du voyage et du tourisme à l'emploi (en milliers)</b>		
	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Angola	2,367	1,488	1,830	422	346	363
Botswana	2,150	1,230	1,413	83	67	70
Comoros	124	50	59	21	16	17
DRC	1,100	854	853	493	421	418
Eswatini	253	201	221	18	15	16
Lesotho	357	249	277	91	73	76
Madagascar	1,887	677	552	804	607	677
Malawi	622	491	513	587	498	513
Mauritius	2,345	850	492	106	72	75
Mozambique	1,045	692	697	671	530	532
Namibia	1,967	1,044	1,316	108	87	94
Seychelles	536	287	319	21	15	16
South Africa	27,400	12,200	13,200	1,510	1,060	1,080
Tanzania	6,663	3,738	4,033	1,530	1,330	1,380
Zambia	1,597	944	959	478	367	369
Zimbabwe	1,292	797	1,028	181	148	165
<b>TOTAL</b>	<b>51,706</b>	<b>25,792</b>	<b>27,762</b>	<b>7,123</b>	<b>5,651</b>	<b>5,862</b>

Source : WTTC, 2022

De même, le nombre total d'emplois liés au tourisme dans la SADC a diminué de 19,7 %, passant d'environ 7,1 millions d'emplois en 2019 à environ 5,7 millions d'emplois en 2020 (soit une perte de 1,5 million d'emplois liés au tourisme). Si l'on reprend l'exemple de l'Afrique du Sud, le nombre d'emplois liés au tourisme a diminué, passant d'environ 1 510 000 emplois en 2019 à environ 1 060 000 emplois en 2020 (tableau 2). Les figures 2.2 et 2.3 fournissent une présentation visuelle des tendances en termes d'impact économique des voyages et du tourisme de la SADC pour les années 2019, 2020 et 2021.

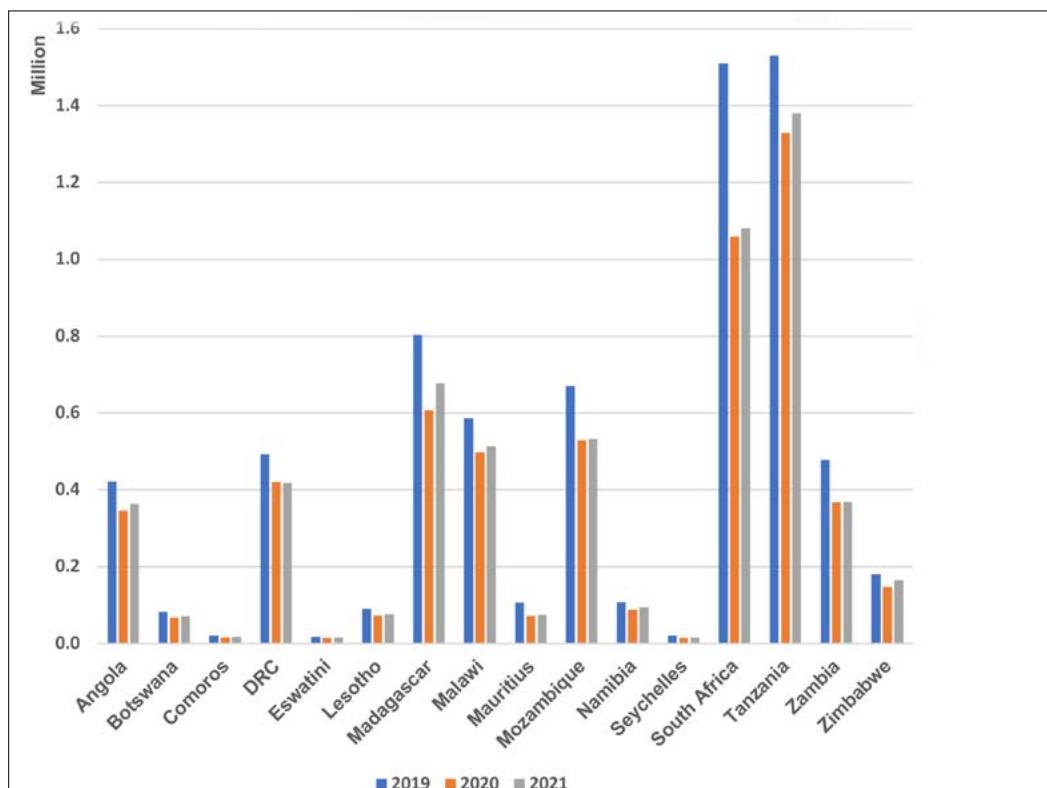
Il est évident que la catastrophe unique liée à la santé a entraîné une cascade de catastrophes multiples où les économies ont été touchées. Les impacts ont été ressentis au niveau national ainsi qu'au niveau des ménages, avec des pertes d'emploi. Plus tôt en 2020, le WTTC avait prévu que le secteur du tourisme de la SADC perdrat entre 17,5 et 40 milliards de dollars de PIB et entre 2,0 et 4,5 millions d'emplois liés au tourisme.

**Figure 2.2: Contribution totale des voyages et du tourisme au PIB, 2019-2021**



Source : Conseil mondial du voyage et du tourisme (2022)

**Figure 2.3: Contribution totale des voyages et du tourisme à l'emploi, 2019-2021**



Source : Conseil mondial du voyage et du tourisme (2022)

## 2.2. LA RÉPONSE DE LA SADC AUX CATASTROPHES TOURISTIQUES RÉGIONALES

La gestion des catastrophes a été un élément important de la stratégie globale de la SADC pour le développement régional. Le premier sommet de la SADC, qui s'est tenu le 17 août 1992 à Windhoek, en Namibie, a recommandé l'élaboration d'une stratégie régionale de gestion des catastrophes et des progrès significatifs ont été accomplis dans son institutionnalisation.

En 2001, la SADC a lancé une stratégie sous-régionale de gestion des catastrophes couvrant la sécurité alimentaire, le climat, l'environnement et la gestion de l'eau. L'unité régionale d'alerte précoce de la SADC développe des informations sur les menaces météorologiques, les conditions de sécheresse et la sécurité alimentaire.

En 2019, le Secrétariat de la SADC a créé l'Unité de réduction des risques de catastrophe (RRC) avec pour mandat de coordonner la GRC dans la région et de faciliter la traduction des instruments mondiaux tels que le Cadre de Sendai de 2015 dans l'agenda de l'intégration régionale. En 2011, la plateforme régionale de la SADC pour la réduction des risques de catastrophes a été inaugurée. L'unité RRC est chargée de promouvoir l'intégration de la RRC dans d'autres secteurs, ainsi qu'au niveau régional et au niveau des États membres, en faisant progresser les interventions politiques et programmatiques adaptées à la réduction de risques de catastrophe. L'unité travaille avec différentes directions, notamment la direction de l'alimentation, de l'agriculture et des ressources naturelles (FANR), qui abrite l'unité de coordination du tourisme (TCU).

En 2017, la SADC a élaboré une stratégie et un fonds de préparation et de réponse aux catastrophes dans le but d'instaurer une culture de la sécurité et de la résilience aux catastrophes en renforçant l'alerte précoce, la préparation et la réponse en vue d'un rétablissement rapide dans la région de la SADC d'ici à 2030. Cette stratégie et ce fonds faisaient l'objet d'un examen en vue de formuler des recommandations pour alimenter la nouvelle stratégie au moment de la publication de la présente stratégie touristique.

La stratégie de gestion des catastrophes de la SADC et ses autres programmes ont contribué à renforcer l'engagement politique et les dispositions institutionnelles en matière de gestion des catastrophes et de réduction des risques. Il est à noter que la gestion des risques de catastrophe au sein de la SADC a été consolidée dans le cadre du Plan stratégique indicatif régional de développement (RISDP) de la SADC, 2020-2030, élaboré en 2020, qui expose la stratégie de gestion des risques de catastrophe (GRC). Toutefois, il existe des protocoles et des lignes directrices sectoriels, notamment le :

- 1) Protocole sur la coopération en matière de politique, de défense et de sécurité (2001) - Article 2 ; qui met l'accent sur le renforcement des capacités régionales en matière de gestion des catastrophes et de coordination de l'aide humanitaire internationale ;
- 2) Protocole sur la santé (1999) - Article 25 sur les services de santé d'urgence et la gestion des catastrophes, qui appelle à la coopération, à la coordination et à la gestion des catastrophes et des situations d'urgence ; à la collaboration et à la facilitation des efforts régionaux en matière de sensibilisation, de réduction des risques, de préparation et de plans de gestion des catastrophes naturelles et d'origine humaine ; et à l'élaboration de mécanismes de coopération et d'assistance avec les services d'urgence ; et
- 3) la politique régionale de l'eau (1995), qui comprend des dispositions relatives à la protection de la population contre les catastrophes liées à l'eau (sécurité personnelle et protection des biens), à la prévision, à la gestion et à l'atténuation des catastrophes.

Selon l'évaluation régionale de la situation des risques de catastrophes, il a été établi que les principaux risques qui affectent la région de la SADC sont la sécheresse et la sécurité alimentaire, les cyclones tropicaux, les tempêtes, les inondations, les incendies de forêt, les tremblements de terre, les glissements de terrain et les épidémies qui touchent les humains, les animaux et la faune sauvage ainsi que les cultures, comme la grippe aviaire, le paludisme et le choléra (SADC, 2020).

Jusqu'à présent, la SADC a traité de manière marginale les crises touristiques régionales, mais n'a pas encore élaboré de protocole ou de lignes directrices sur la gestion des catastrophes touristiques régionales. Avec la fermeture de l'Organisation régionale du tourisme d'Afrique australe (RETOSA), l'unité de coordination du tourisme du secrétariat de la SADC, par le biais de cette stratégie, collabore avec l'industrie du tourisme et ses parties prenantes pour faire progresser un secteur touristique réputé dans la région.

## 2.3. LA GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES TOURISTIQUES DANS LES ÉTATS MEMBRES

### 2.3.1. Politiques et législation

Les initiatives nationales visant à développer des cadres institutionnels ont généralement réussi à mettre en place les politiques, la législation, les plans et les agences nécessaires à la gestion des risques de catastrophes. De nombreux cadres politiques nationaux se concentrent encore sur la réponse comme principal moyen de faire face aux catastrophes ou établissent des liens insuffisants entre l'identification et la compréhension des risques, la préparation, la réponse et le rétablissement. La plupart des États membres ne disposent pas d'une stratégie exclusive de gestion des risques de catastrophes pour le tourisme.

Néanmoins, si les orientations politiques en matière de réduction des risques de catastrophes (RRC) sont limitées dans le secteur du tourisme, il existe d'autres politiques, législations et mesures qui influencent ou contribuent à la résilience du secteur du tourisme. Ces politiques, législations et mesures sont élaborées en concertation avec d'autres parties prenantes (secteur privé) et placent la durabilité au centre de leurs préoccupations (PNUE & OMT, 2005). Elles facilitent notamment le passage d'un tourisme à faible impact à un tourisme à fort impact et développent une forme de tourisme susceptible d'apporter des revenus aux communautés rurales. En Afrique du Sud, par exemple, depuis les années 2000, les politiques cherchent à soutenir les processus de reconstruction et de développement, l'autonomisation et la transformation sociales étant les forces motrices (PNUE & OMT, 2005).

### **2.3.2. Structures**

Les agences nationales de gestion des risques de catastrophes et les unités de protection civile ont été chargées de la réduction des risques de catastrophes (RRC) et de la gestion des risques de catastrophes (GRC) dans les différents États membres. La plupart des États membres disposent de plans d'urgence multirisques, mais avec une intégration limitée du secteur du tourisme. Par conséquent, les lois ne prévoient pas spécifiquement la gestion des catastrophes dans le secteur du tourisme. Il n'y a donc pas de cadre juridique qui confère aux autorités de gestion du tourisme l'autorité nécessaire pour agir dans le domaine de la gestion des catastrophes. Néanmoins, les comités nationaux de réduction et de gestion des risques de catastrophes sont composés de représentants du ministère responsable du tourisme. On observe que les rôles et les responsabilités du secteur du tourisme ne sont pris en compte qu'en période de crise (préparation, réponse et récupération), mais qu'ils ne le sont pas en matière d'atténuation (alerte précoce et prévention).

### **2.3.3. Ressources**

#### **2.3.3.1. Ressources financières**

Le financement de la gestion des risques de catastrophe constitue un défi majeur pour les États membres de la SADC. Plusieurs États membres ont élaboré des stratégies de financement des risques de catastrophes, tandis que d'autres disposent de différentes formes de mécanismes de financement dans leur législation ou leurs politiques. Certaines stratégies nationales prévoient la création de fonds spécifiques pour la gestion de risques de catastrophe mais l'accent est souvent mis sur l'aide d'urgence, la réponse et le rétablissement, plutôt que sur l'alerte précoce et la préparation, qui favorisent la communication sur les risques. Les principales sources de financement sont le budget national, l'aide internationale et les dons des ONG. Dans l'ensemble, les ressources pour faire face aux catastrophes (ressources financières, techniques et infrastructurelles) sont limitées.

Sur le plan législatif, quelques États membres ont prévu un fonds de gestion des catastrophes dans leur législation ; cependant, l'opérationnalisation d'un tel fonds est restée un défi dans toute la région. En outre, les fonds existants sont centralisés au niveau national, ce qui entraîne des retards dans la mobilisation au niveau des provinces, des districts ou des localités. La plupart des gouvernements locaux n'ont pas la capacité de mobiliser des fonds par eux-mêmes et les programmes de microfinancement existants sont généralement destinés aux petites entreprises. Il n'existe pas de dispositions financières pour les programmes de réduction des risques au niveau du NTA, du DMO ou du NTO.

Dans certains États membres, les partenaires du développement fournissent la majeure partie des ressources financières pour la réponse et le rétablissement, mais en général, les partenaires du développement ont du mal à répondre aux besoins de financement pour l'ensemble du système de réduction des risques de catastrophe. Le financement insuffisant de la RRC est le résultat de nombreux facteurs, notamment la faible priorité accordée à la réduction des risques de catastrophe dans la planification et la budgétisation du développement national, l'absence de mécanismes de financement dédiés aux catastrophes et l'utilisation limitée des mécanismes de répartition et de transfert des risques, tels que la micro-finance, le transfert formel des risques par le biais de formules d'assurance et les pools de risques privés. Certains plans nationaux de réduction des risques de catastrophe prévoient le financement de leurs opérations mais, dans la pratique, les structures nationales de réduction des risques de catastrophe dans la région de la SADC souffrent généralement d'un soutien financier inadéquat. L'intervention de l'Africa Risk Capacity (ARC), qui facilite le financement des risques de catastrophe, ne travaille qu'avec sept (7) États membres (eSwatini, Lesotho, Malawi, Mozambique, Madagascar, Zambie, Zimbabwe) dans la région, en se concentrant sur la sécheresse et la performance agricole, et a depuis développé un mécanisme pour les inondations. L'Agence a également développé récemment des solutions d'assurance paramétrique pour les épidémies et les inondations urbaines.

#### **2.3.3.1. Les ressources humaines et matérielles**

Si peu de pays disposent de ressources physiques suffisantes, les équipements et le matériel nécessaires pour atténuer les effets des catastrophes, s'y préparer, y répondre et s'en remettre sont généralement insuffisants. En général, par exemple, il y a un manque d'infrastructures résistantes au climat, des routes impraticables pendant la saison des pluies et des centres d'évacuation inadéquats. Dans les zones reculées ou rurales, les infrastructures ne sont pas toujours bien équipées pour faire face aux catastrophes.

#### **2.3.4. Formation**

Le renforcement des compétences et des capacités dans le domaine de la gestion des catastrophes est une condition préalable étant donné la nature dynamique des catastrophes. Cependant, la formation et le renforcement des capacités du personnel qui intervient en cas de catastrophe dans le secteur du tourisme sont insuffisants en termes de compétences et de connaissances dans la gestion des catastrophes. Une certaine formation et un certain renforcement des capacités existent, la SADC ayant mis en place une équipe de réponse aux urgences composée de 73 membres des États membres. Les principales lacunes en matière de formation concernent toutefois l'impact du tourisme et les approches requises spécifiquement pour ce secteur, ainsi que les exercices d'entraînement. La formation n'est pas non plus dispensée de manière adéquate aux communautés, en particulier dans les zones à risque où il est probable qu'une catastrophe se produise.

#### **2.3.5. Communication et Liens**

Les principaux Comités nationaux de coordination des risques de catastrophes/Fora dans les États membres pourraient être plus responsables de la mise en place d'un meilleur canal de communication pour que les informations et les rapports parviennent aux institutions touristiques concernant les différents types de catastrophes. La structure de gestion des catastrophes devrait impliquer tous les niveaux de commandement, du niveau national au niveau ministériel, en passant par le niveau local, ce qui permettrait de créer des liens entre les unités responsables.

Le NTA, le DMO et/ou le NTO de certains États membres, notamment Madagascar et les Seychelles, ont élaboré une stratégie de communication sur les crises touristiques ou sont en train d'en élaborer une, comme c'est le cas de l'Afrique du Sud. Néanmoins, l'Afrique du Sud est très en avance en matière de gestion des catastrophes/crises touristiques, car ses diverses institutions touristiques gouvernementales, y compris les parcs nationaux, ont déjà mis en place des stratégies de gestion et de communication des catastrophes. De même, les Seychelles, qui se préparent à faire face à des risques multiples, dont le changement climatique, dans le secteur du tourisme, ont préparé des lignes directrices spéciales pour les bateaux de plaisance, les hôtels et les maisons d'hôtes.

### 3. CADRE DE GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES DANS LE SECTEUR DU TOURISME

#### 3.1. LE CADRE DE RÉDUCTION DES RISQUES DE CATASTROPHE DE L'ONU (RRCD)

Pour développer une approche cohérente de la gestion des risques de catastrophes touristiques, de la communication de crise et de la gestion des catastrophes dans la région de la SADC, il est important d'adopter un cadre qui guidera le développement de cette approche. Idéalement, l'approche envisagée devrait couvrir toutes les phases de la gestion des catastrophes, de l'avant à l'après-événement.

Faulkner (2001), chercheur renommé dans le domaine du tourisme, a développé le premier cadre global de gestion des catastrophes touristiques. En recherchant des actions stratégiques plus précises pour chaque phase, Faulkner énumère six phases de gestion des catastrophes :

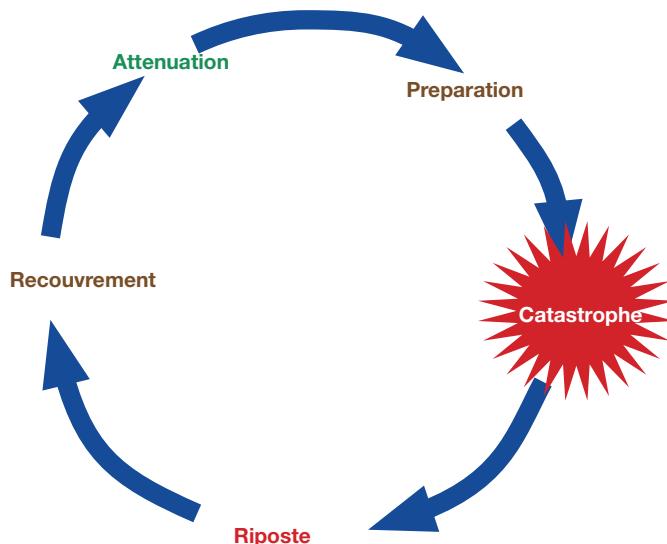
- 1) Pré-événement - lorsque des crises potentielles peuvent être planifiées ou évitées.
- 2) Prodromes - lorsqu'il apparaît qu'une crise est imminente.
- 3) Urgence - lorsque les effets de la catastrophe se font sentir et que des actions sont nécessaires pour protéger les personnes et les biens.
- 4) Intermédiaire - lorsque les besoins à court terme de la population ont été satisfaits et que les activités de restauration commencent.
- 5) Long terme - lorsque les activités de rétablissement ont été institutionnalisées et que l'organisation, la communauté et ses parties prenantes reviennent à la situation qui prévalait avant la catastrophe.
- 6) Résolution - lorsque les organisations tirent les leçons de la catastrophe et développent des processus actualisés pour faire face à l'expérience de la catastrophe.

D'autre part, dans son travail sur la réduction des risques de catastrophe, le Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe (UNDRR) identifie un cycle de quatre phases:

- 1) Atténuation - Minimiser les effets de la catastrophe. Les exemples incluent l'alerte précoce, l'élaboration de codes et de zonages, l'analyse de la vulnérabilité et l'éducation du public.
- 2) Préparation - Planifier la réponse à apporter. Les exemples sont les plans de préparation, les exercices/formations d'urgence et les systèmes d'alerte.
- 3) Intervention - Efforts visant à minimiser les risques créés par une catastrophe. Les exemples incluent la recherche et le sauvetage, les secours d'urgence et les systèmes d'alerte.
- 4) Rétablissement - Retour de la communauté à la normale. Exemples : logement temporaire, subventions et soins médicaux.

On constate que la quatrième phase de l'UNDRR (le rétablissement) englobe les trois phases ultérieures de Faulkner, à savoir : la phase intermédiaire, la phase à long terme et la phase de résolution : Intermédiaire, Long terme et Résolution. En conséquence, cette approche adopte le cadre de l'UNDRR. Ainsi, les stratégies proposées seront alignées sur les quatre phases du processus de gestion des risques de catastrophes, à savoir l'atténuation, la préparation, la réponse et le rétablissement (figure 3.1). Il est important de noter qu'il ne s'agit pas de phases d'une catastrophe, mais de stratégies de gestion.

Figure 3.1: Représentation du cycle de gestion des risques de catastrophes



Source : D'après l'UNDRR

Les phases du cycle de gestion des risques de catastrophes (**figure 3.1**) ne sont pas isolées ou hiérarchisées. Au contraire, elles se chevauchent. La durée de chaque phase dépend largement de l'ampleur et de la gravité de l'aléa. Par conséquent, les stratégies de gestion des risques de catastrophes doivent clairement définir un ensemble d'actions appropriées pour chacune des phases.

La communication de crise/catastrophe mérite d'être soulignée. Il convient de souligner ici que la communication de crise est un élément clé de la gestion des risques de catastrophes, car chaque catastrophe doit être gérée selon les quatre phases. Ainsi, la communication de crise fait partie intégrante de l'approche envisagée et est présente tout au long des phases, de l'atténuation au relèvement.

L'adoption du cadre de l'UNDRR tient compte des besoins spécifiques de l'industrie du tourisme.

Ce cadre offre aux destinations touristiques une approche logique, méthodique et interconnectée de la gestion des catastrophes (APEC, 2004). L'approche est élaborée pour guider la coordination des activités de gestion des risques de catastrophes au niveau régional de la SADC, en lien avec les Etats membres et tous les autres acteurs du tourisme au sein des Etats membres. Les principes pertinents de réduction des risques de catastrophes du Cadre de Sendai ont également été incorporés dans l'approche.

### 3.2. LE CADRE DE SENDAI POUR LA RÉDUCTION DES RISQUES DE CATASTROPHE

Le Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe 2015-2030 a été adopté lors de la troisième Conférence mondiale des Nations unies sur la réduction des risques de catastrophe, qui s'est tenue du 14 au 18 mars 2015 à Sendai, au Japon. Ce cadre vise à :

« Prévenir les nouveaux risques de catastrophe et réduire les risques existants par la mise en œuvre de mesures économiques, structurelles, juridiques, sociales, sanitaires, culturelles, éducatives, environnementales, technologiques, politiques et institutionnelles intégrées et inclusives qui préviennent et réduisent l'exposition aux aléas et la vulnérabilité aux catastrophes, améliorent la préparation à la réaction et au relèvement, et renforcent ainsi la résilience ».

En développant la Stratégie pour la région de la SADC, l'approche est guidée par les principes du Cadre de Sendai sur la réduction des risques de catastrophe (SFDRR), en tenant compte des circonstances nationales, et en cohérence avec les lois nationales ainsi que les obligations et les engagements internationaux, à savoir :

- 1) Chaque État membre a la responsabilité première de prévenir et de réduire les risques de catastrophe, notamment par le biais d'une coopération internationale, régionale, sous-régionale, transfrontalière et bilatérale. La réduction des risques de catastrophe est une préoccupation commune à tous les États et la mesure dans laquelle les pays en développement peuvent effectivement renforcer et mettre en œuvre des politiques et mesures nationales de réduction des risques de catastrophe dans le contexte de leurs circonstances et capacités respectives et peut être encore améliorée par la mise en place d'une coopération internationale durable.

- 2) La réduction des risques de catastrophe exige que les responsabilités soient partagées entre les gouvernements centraux et les autorités, secteurs et parties prenantes nationaux concernés, en fonction de leur situation nationale et de leur système de gouvernance.
- 3) La gestion des risques de catastrophe vise à protéger les personnes et leurs biens, leur santé, leurs moyens de subsistance et leurs actifs productifs, ainsi que les biens culturels et environnementaux, tout en promouvant et en protégeant tous les droits de l'homme, y compris le droit au développement.
- 4) La réduction des risques de catastrophe nécessite un engagement de l'ensemble de la société et des partenariats. Elle nécessite également l'autonomisation et l'inclusion, une participation accessible et non discriminatoire, en accordant une attention particulière aux personnes touchées de manière disproportionnée par les catastrophes, notamment les personnes les plus exposées et les plus pauvres. Une perspective de genre, d'âge, de handicap et de culture devrait être intégrée dans toutes les politiques et pratiques, et le leadership des femmes et des jeunes devrait être encouragé. Dans ce contexte, il convient d'accorder une attention particulière à l'amélioration du travail bénévole organisé des citoyens.
- 5) La réduction et la gestion des risques de catastrophes dépendent de mécanismes de coordination au sein des secteurs et entre eux, ainsi qu'avec les parties prenantes concernées à tous les niveaux, et nécessitent l'engagement total de toutes les institutions publiques de nature exécutive et législative aux niveaux national et local, ainsi qu'une articulation claire des responsabilités entre les parties prenantes publiques et privées, y compris les entreprises et les universités, afin d'assurer une sensibilisation mutuelle, un partenariat, une complémentarité des rôles, une responsabilisation et un suivi.
- 6) Si le rôle d'habilitation, d'orientation et de coordination des gouvernements nationaux et de l'État fédéral reste essentiel, il est nécessaire de donner aux autorités et aux communautés locales les moyens de réduire les risques de catastrophe, notamment par des ressources, des incitations et des responsabilités en matière de prise de décision, le cas échéant.
- 7) La réduction des risques de catastrophe nécessite une approche multirisque et une prise de décision inclusive fondée sur les risques, reposant sur l'échange et la diffusion ouverts de données ventilées, y compris, mais sans s'y limiter, par sexe, âge et handicap, ainsi que sur des informations sur les risques facilement accessibles, actualisées, compréhensibles, fondées sur des données scientifiques et non sensibles, complétées par des connaissances traditionnelles.
- 8) L'élaboration, le renforcement et la mise en œuvre des politiques, plans, pratiques et mécanismes pertinents doivent viser à assurer la cohérence, le cas échéant, entre les programmes de développement et de croissance durables, de sécurité alimentaire, de santé et de sécurité, de changement et de variabilité climatiques, de gestion de l'environnement et de réduction des risques de catastrophes. La réduction des risques de catastrophes et un développement tenant compte des risques sont essentiels pour parvenir à un développement durable.
- 9) Si les facteurs de risque de catastrophe peuvent avoir une portée locale, nationale, régionale ou mondiale, les risques de catastrophe présentent des caractéristiques locales et spécifiques qu'il convient de comprendre pour déterminer les mesures à prendre afin de réduire ces risques.
- 10) Il est plus rentable de s'attaquer aux facteurs sous-jacents de risque de catastrophe par le biais d'investissements publics et privés tenant compte des risques de catastrophe que de s'appuyer principalement sur la réaction et le rétablissement après une catastrophe, et cela contribue au développement durable.
- 11) Au cours de la phase de relèvement, de réhabilitation et de reconstruction après une catastrophe, il est essentiel de prévenir la création de risques de catastrophe et de les réduire en « reconstruisant mieux » et en renforçant l'éducation et la sensibilisation du public aux risques de catastrophe.
- 12) Un partenariat mondial efficace et significatif et le renforcement de la coopération internationale, y compris le respect des engagements respectifs des pays développés en matière d'aide publique au développement, sont essentiels pour une gestion efficace des risques de catastrophe; et
- 13) Les pays en développement, en particulier les pays les moins avancés, les petits États insulaires en développement, les pays en développement sans littoral et les pays africains, ainsi que les pays à revenu intermédiaire et les autres pays confrontés à des problèmes spécifiques en matière de risques de catastrophe, ont besoin d'un soutien adéquat, durable et opportun, notamment sous la forme de financements, de transferts de technologies et de renforcement des capacités de la part des pays développés et de leurs partenaires, qui soit adapté à leurs besoins et à leurs priorités, tels qu'ils les ont définis.

En adhérant à ces principes, le cadre de Sendai recommande une action ciblée dans et entre les secteurs par les États aux niveaux national et régional dans quatre domaines prioritaires, à savoir : (1) comprendre les risques de catastrophe ; (2) renforcer la gouvernance des risques de catastrophe pour gérer les risques de catastrophe ; (3) investir dans la réduction des risques de catastrophe pour la résilience ; et (4) améliorer la préparation aux catastrophes pour une réponse efficace et pour « mieux reconstruire » lors du relèvement, de la réhabilitation et de la reconstruction.

## 4. GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES ET STRATÉGIES DE COMMUNICATION

Des stratégies de gestion des risques de catastrophes sont nécessaires pour aider à conserver la confiance des voyageurs et du secteur touristique, et pour minimiser l'impact d'une catastrophe sur la destination touristique. La gestion des risques de catastrophes vise à protéger les personnes et leurs biens, la santé, les moyens de subsistance et les actifs productifs, ainsi que les biens culturels et environnementaux, tout en promouvant et en protégeant tous les droits de l'homme, y compris le droit au développement (De Silva, Amaratunga, & Haigh, 2022).

La communication de crise est un élément essentiel de la gestion des risques de catastrophes. Une bonne communication basée sur les principes d'honnêteté et de transparence est la clé d'une gestion réussie des risques de catastrophe, de la phase d'atténuation à la phase de rétablissement. Ainsi, la communication ne devrait pas intervenir uniquement lorsqu'une catastrophe frappe une destination, mais plutôt dès la phase d'atténuation (c'est-à-dire l'identification et la gestion des risques de catastrophe). L'objectif de cette approche est d'améliorer et de défendre la réputation, l'image et la compétitivité touristiques de la région.

### 4.1. APPROCHE PROACTIVE ET HOLISTIQUE DE LA GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES

La région de la SADC reconnaît l'importance cruciale de l'adoption d'une approche proactive et holistique de la gestion des risques de catastrophes (GRC) dans le secteur du tourisme. Cette approche englobe tout le spectre du cycle de gestion des risques de catastrophes : atténuation, préparation, réponse et rétablissement. En adoptant cette stratégie globale, la région vise à améliorer sa résilience aux catastrophes et à minimiser leurs impacts négatifs sur l'industrie du tourisme.

L'aspect proactif de cette approche met l'accent sur la nécessité d'anticiper et de planifier les catastrophes potentielles avant qu'elles ne se produisent. Cela implique

1. Mener des évaluations approfondies des risques afin d'identifier les dangers potentiels spécifiques au secteur touristique de chaque État membre.
2. Développer et mettre en œuvre des mesures de réduction des risques afin de minimiser la probabilité et l'impact potentiel des catastrophes.
3. Mettre en place des systèmes d'alerte précoce adaptés aux besoins de l'industrie du tourisme.
4. Encourager une culture de la préparation chez tous les parties prenantes du tourisme.

La nature holistique de cette approche garantit que toutes les phases du cycle de gestion des risques de catastrophes sont abordées de manière exhaustive :

1. Atténuation: Mise en œuvre de mesures visant à prévenir les nouveaux risques de catastrophes et à réduire les risques existants dans le secteur du tourisme.
2. Préparation: Développer les connaissances et les capacités des acteurs du tourisme afin d'anticiper, de répondre et de se remettre efficacement des catastrophes.
3. Réaction: Garantir des actions rapides et coordonnées pendant ou immédiatement après une catastrophe pour sauver des vies, réduire les impacts sur la santé, assurer la sécurité publique et répondre aux besoins fondamentaux des touristes et des entreprises touristiques touchés.
4. Récupération: Restaurer et améliorer les installations touristiques, les services et les moyens de subsistance de manière à renforcer la résilience et à réduire les risques de catastrophes à l'avenir.

En adoptant cette approche proactive et holistique, la région de la SADC vise à créer un secteur touristique plus résilient, capable de résister et de se remettre rapidement de différents types de catastrophes, préservant ainsi la contribution significative de l'industrie au développement économique et au bien-être social de la région.

### 4.2. RENFORCER LA COLLABORATION ENTRE LES PARTIES PRENANTES

La région de la SADC reconnaît qu'une gestion efficace des risques de catastrophes dans le secteur du tourisme nécessite une collaboration solide entre les différents acteurs. Cette stratégie met l'accent sur la nécessité de renforcer et d'officialiser les partenariats entre les acteurs du tourisme, les agences gouvernementales et les communautés locales afin de développer une résilience globale.

Les principaux aspects de cette collaboration renforcée sont les suivants

1. Coopération inter-agences : Renforcer les liens entre les organisations touristiques nationales, les agences de gestion des catastrophes, les départements météorologiques et les autres organismes gouvernementaux concernés afin d'assurer une planification et une réponse coordonnées.
2. Partenariats public-privé : Encourager un engagement actif entre les entités gouvernementales et les entreprises touristiques du secteur privé dans le développement et la mise en œuvre de stratégies de gestion des risques de catastrophes.
3. Participation de la communauté : Intégrer les communautés locales dans le processus de gestion des risques de catastrophes, en reconnaissant leur connaissance unique des conditions locales et leur rôle de premiers intervenants dans de nombreuses situations de crise.
4. Coordination régionale : Faciliter la collaboration entre les États membres de la SADC pour faire face aux risques transfrontaliers et partager les meilleures pratiques en matière de gestion des catastrophes liées au tourisme.
5. Partage de l'information : Mettre en place des mécanismes efficaces pour l'échange en temps utile d'informations essentielles entre toutes les parties prenantes avant, pendant et après les catastrophes.
6. Formation et exercices conjoints : Organiser régulièrement des exercices de simulation de catastrophes réunissant plusieurs parties prenantes afin de tester et d'améliorer les capacités de réaction communes.
7. Planification inclusive : Veiller à ce que tous les acteurs concernés, y compris les représentants des groupes vulnérables du secteur du tourisme, soient impliqués dans le processus de planification de la gestion des risques de catastrophes.

Pour rendre opérationnelle cette collaboration renforcée, la stratégie recommande de

- Mettre en place des comités formels de gestion des risques de catastrophes réunissant plusieurs parties prenantes aux niveaux national et local dans chaque État membre.
- Développer des protocoles clairs pour la communication et la coordination inter-agences et intersectorielles durant toutes les phases du cycle de gestion des risques de catastrophes.
- Créer des plateformes pour un dialogue régulier et un partage des connaissances entre les acteurs du tourisme, les agences gouvernementales et les communautés locales.
- Mettre en œuvre des mécanismes de mobilisation et d'allocation conjointe des ressources pour soutenir les initiatives de gestion collaborative des risques de catastrophes.

En renforçant la collaboration entre tous les acteurs concernés, la région de la SADC vise à créer une approche plus intégrée et plus efficace de la gestion des risques de catastrophes dans le secteur du tourisme, afin de construire une industrie plus résiliente et plus durable.

#### 4.3. OBJECTIFS

L'objectif de la gestion des risques de catastrophes est double : (1) réduire l'impact des catastrophes et (2) promouvoir des processus de développement qui contribuent à réduire les risques de catastrophes. Pour réduire l'impact des catastrophes, il faut transformer la gestion des catastrophes en une approche de réduction des risques, tout en promouvant un développement sensible aux risques et tenant compte de ces derniers. Il faut donc intégrer la réduction des risques de catastrophe dans la planification et les pratiques de développement. En ce qui concerne le secteur du tourisme, les principaux objectifs de la gestion des catastrophes touristiques sont de minimiser l'impact négatif d'une catastrophe sur une destination touristique et de permettre à cette dernière de retrouver rapidement la situation d'avant la catastrophe, voire une situation plus favorable. Cependant, elle cherche à passer de la gestion des catastrophes à la gestion des risques de catastrophes. La gestion des catastrophes peut être décrite comme une fonction secondaire, tandis que la gestion des risques de catastrophe est considérée comme la fonction principale.

La communication de crise va de pair avec la gestion des risques de catastrophe. L'objectif de la communication de crise est d'utiliser la communication comme un outil efficace pour protéger la réputation et la crédibilité de la destination touristique, en fournissant de manière proactive des informations précises et opportunes aux principales parties prenantes. Ne pas communiquer efficacement sur les risques, ou ne pas communiquer du tout, peut alimenter les rumeurs, éroder la confiance, entraver les solutions et augmenter les risques (par la panique et la prise de mauvaises mesures).

La clé d'une bonne communication de crise consiste à identifier les risques de catastrophes les plus probables (en établissant des profils de risques de catastrophes pour les destinations/sites touristiques), chacun ayant ses propres défis, puis à développer un système d'alerte précoce spécifique avec des plans de communication sur les risques et des réponses pour chaque événement. Il est important de noter que la communication concernant la gestion des risques de catastrophes n'est efficace que si le destinataire l'interprète correctement et prend les mesures nécessaires. À cet égard, des mesures régulières de renforcement des capacités par le biais de formations, de simulations/exercices tout au long de la chaîne de communication de la GRD sont vitales.

Malgré le risque résiduel, les destinations touristiques, les opérateurs et l'industrie du tourisme peuvent minimiser les perturbations et faciliter le retour à la normale en appliquant des stratégies de gestion efficaces et efficientes. Les destinations touristiques et les opérateurs touristiques seront inévitablement tenus pour responsables par les visiteurs de leur niveau de préparation et de leur capacité à réagir et à se remettre d'une crise commerciale ou des effets d'une catastrophe sur la communauté.

#### 4.4. FACTEURS SOUS-JACENTS DE RISQUES DE CATASTROPHES

Pour passer de la gestion des catastrophes à la gestion des risques de catastrophe, il est important de comprendre les facteurs de risque sous-jacents, qui sont définis comme « des processus ou des conditions, souvent liés au développement, qui influencent le niveau de risque de catastrophe en augmentant les niveaux d'exposition et de vulnérabilité ou en réduisant la capacité » (UNDRR).

Selon l'UNDRR (<https://www.unrr.org/terminology/underlying-disaster-risk-drivers>) les facteurs sous-jacents de risque de catastrophe, qui fonctionnent sans doute en cercle vicieux, sont les suivants:

- 1) la pauvreté et l'inégalité
- 2) Le changement et la variabilité climatiques.
- 3) L'urbanisation rapide et non planifiée et l'absence de prise en compte des risques de catastrophe dans la gestion des terres, de l'environnement et des ressources naturelles.
- 4) l'évolution démographique
- 5) le manque de réglementations et d'incitations pour les investissements privés dans la réduction des risques de catastrophe
- 6) Politiques ne tenant pas compte des risques de catastrophes.
- 7) la complexité des chaînes d'approvisionnement
- 8) la disponibilité limitée des technologies
- 9) l'utilisation non durable des ressources naturelles ; et
- 10) le déclin des écosystèmes.

Les facteurs sous-jacents de risque de catastrophe sont souvent interconnectés et systémiques par nature et peuvent avoir une portée locale, nationale ou mondiale, mais ils présentent des caractéristiques locales et spécifiques qui doivent être comprises par les personnes chargées de la gestion des risques de catastrophe, afin que des mesures visant à réduire le risque puissent être déterminées. La pauvreté, par exemple, peut avoir une portée nationale, mais elle exacerbe certains dangers, qui à leur tour exacerbent certaines catastrophes au niveau local. La pauvreté est un facteur important dans l'intensification des risques en catastrophes. Les mesures visant à réduire les risques doivent passer par les phases du cycle de gestion des risques de catastrophes, à savoir l'atténuation, la préparation, la réponse et le rétablissement.

Le rôle du tourisme dans la lutte contre les facteurs sous-jacents de risque de catastrophe doit s'inscrire dans les principes du tourisme durable dans le cadre des systèmes environnementaux, sociaux, économiques et politiques. À cet égard, l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies (OMT) a publié un Code mondial d'éthique du tourisme (1999), exhortant les touristes à respecter l'article 3 : Le tourisme, facteur de développement durable (OMT, 1999, pp.10-11), qui préconise ce qui suit :

- 1) Tous les acteurs du développement touristique doivent préserver l'environnement naturel en vue d'une croissance économique saine, continue et durable visant à satisfaire équitablement les besoins et les aspirations des générations présentes et futures.
- 2) Toutes les formes de développement touristique qui permettent d'économiser les ressources rares et précieuses, en particulier l'eau et l'énergie, et d'éviter autant que possible la production de déchets, doivent être privilégiées et encouragées par les pouvoirs publics nationaux, régionaux et locaux.
- 3) L'étalement dans le temps et dans l'espace des flux de touristes et de visiteurs, notamment ceux résultant des congés payés et des vacances scolaires, et une meilleure répartition des vacances doivent être recherchés afin de réduire la pression de l'activité touristique sur l'environnement et de renforcer son impact bénéfique sur l'industrie touristique et l'économie locale.
- 4) Les infrastructures touristiques doivent être conçues et les activités touristiques programmées de manière à protéger le patrimoine naturel constitué par les écosystèmes et la biodiversité et à préserver les espèces sauvages menacées ; les acteurs du développement touristique, et notamment les professionnels, doivent accepter que leurs activités soient limitées ou contraintes lorsqu'elles s'exercent dans des zones particulièrement sensibles : régions désertiques, polaires ou de haute montagne, zones côtières, forêts tropicales ou zones humides, propices à la création de réserves naturelles ou d'aires protégées ; et,
- 5) Le tourisme de nature et l'écotourisme sont reconnus comme particulièrement propices à l'enrichissement et à la valorisation du tourisme, à condition qu'ils respectent le patrimoine naturel et les populations locales et qu'ils soient compatibles avec la capacité d'accueil des sites.

## 5. STRATÉGIES DE GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES POUR LE TOURISME

### 5.1. DÉVELOPPEMENT DE PLANS DE GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES LOCALISÉS

Bien que la stratégie régionale de la SADC fournit un cadre général pour la gestion des risques de catastrophes dans le secteur du tourisme, il est impératif que chaque Etat membre développe des plans de gestion des risques de catastrophes adaptés à son contexte spécifique. Cette stratégie recommande vivement à chaque État membre de la SADC de créer et de mettre en œuvre un plan de gestion des risques de catastrophe complet et axé sur le tourisme, qui prenne en compte les risques, les ressources et le paysage touristique qui lui sont propres.

Les éléments clés des plans de gestion des risques de catastrophes localisés devraient inclure :

1. Évaluation des risques : Mener des évaluations approfondies des risques spécifiques à la destination afin d'identifier et de hiérarchiser les risques potentiels et les vulnérabilités propres au secteur touristique de chaque État membre.
2. Inventaire des ressources : Dresser un inventaire détaillé des ressources disponibles, y compris le capital humain, les infrastructures et les réserves financières, qui peuvent être mobilisées en cas de catastrophe.
3. Cartographie des parties prenantes : Identifier tous les acteurs locaux concernés, y compris les agences gouvernementales, les entreprises touristiques, les organisations communautaires et les services d'urgence, et définir leurs rôles et responsabilités.
4. Protocoles de communication : Établir des canaux et des protocoles de communication clairs et adaptés au contexte local pour la diffusion des informations avant, pendant et après une catastrophe.
5. Renforcement des capacités locales : Développer des programmes de formation et des initiatives de renforcement des capacités adaptés aux besoins spécifiques et aux capacités des acteurs locaux du tourisme.
6. Considérations culturelles : Intégrer les normes culturelles locales, les langues et les connaissances traditionnelles dans les stratégies de gestion des risques de catastrophes.
7. Atténuation de l'impact économique : Élaborer des stratégies adaptées au contexte local pour atténuer l'impact économique des catastrophes sur le secteur du tourisme, en tenant compte de la structure économique propre à chaque État membre.
8. Planification de la reprise : Créer des plans de rétablissement qui s'alignent sur les objectifs de développement local et les caractéristiques spécifiques de l'industrie touristique de chaque État membre.

Les États membres sont encouragés à revoir et à mettre à jour leurs plans localisés régulièrement, idéalement sur une base annuelle, afin de s'assurer qu'ils restent pertinents et efficaces face à l'évolution des risques et des paysages touristiques.

En développant ces plans localisés de gestion des risques de catastrophes, les États membres de la SADC seront mieux équipés pour protéger leurs secteurs touristiques, minimiser l'impact des catastrophes et assurer un rétablissement rapide, contribuant ainsi à la résilience globale de l'industrie touristique régionale.

### 5.2. ÉLABORATION D'UN PLAN PRATIQUE: MATÉRIEL DE FORMATION ET MODÈLES

Afin de faciliter le développement efficace des plans de gestion des risques de catastrophes dans la région de la SADC, cette approche fournit du matériel de formation, des modèles pratiques et des cadres pour les États membres et les acteurs du tourisme. Ces ressources se concentrent particulièrement sur deux domaines critiques : la communication de crise et les plans de gestion des incidents.

#### 5.2.1. Modèle de plan de communication de crise

Une communication efficace est primordiale en cas de crise. Le secrétariat de la SADC fournit un modèle complet de plan de communication de crise qui comprend :

1. L'identification des parties prenantes et leurs coordonnées
2. Rôles et responsabilités de l'équipe de communication
3. Modèles de messages pré-approuvés pour différents scénarios
4. Canaux et protocoles de communication
5. Stratégies de gestion des médias
6. Procédures de communication interne
7. Suivi et évaluation de l'efficacité de la communication

Les États membres et les organisations touristiques sont encouragés à adapter ce modèle à leurs besoins et contextes spécifiques.

### **5.2.2. Cadre du plan de gestion des incidents**

Le cadre du plan de gestion des incidents offre une approche structurée pour répondre aux situations de catastrophe et les gérer. Les éléments clés sont les suivants:

1. Système de classification des incidents
2. Protocoles d'activation
3. Structure de commandement de l'incident
4. Procédures d'affectation des ressources
5. Lignes directrices en matière d'évacuation et d'intervention d'urgence
6. Mesures de continuité des activités
7. Examen post-incident et processus d'apprentissage

Cette approche et les documents qui en découlent sont conçus pour être flexibles et évolutifs, ce qui permet de les appliquer à différents types et échelles d'incidents affectant le secteur du tourisme.

Les États membres et les acteurs du tourisme sont encouragés à

1. Adapter l'approche et les modèles à leur contexte local et à leurs risques spécifiques.
2. Tester et mettre à jour régulièrement leurs plans par le biais de simulations et d'exercices sur table.
3. Veiller à ce que tout le personnel concerné soit formé à l'utilisation de ces plans.
4. Partager leurs expériences et leurs améliorations avec le secrétariat de la SADC afin de contribuer à l'amélioration continue de ces ressources.

En fournissant ces outils de formation pratiques et ces modèles, la région de la SADC vise à normaliser et à améliorer la qualité de la planification de la gestion des risques de catastrophes dans le secteur du tourisme, améliorant ainsi la résilience globale de l'industrie face aux crises et aux catastrophes potentielles.

## **5.3. RENFORCEMENT DE LA PRÉPARATION PAR DES EXERCICES BASÉS SUR DES SCÉNARIOS**

L'approche de la SADC met un accent particulier sur l'utilisation d'exercices de formation basés sur des scénarios comme outil essentiel pour améliorer la préparation aux catastrophes dans le secteur du tourisme. Ces exercices offrent des opportunités précieuses aux parties prenantes pour tester leurs plans, améliorer leurs capacités de prise de décision et identifier les lacunes dans leur niveau de préparation avant d'être confrontées à des crises réelles.

### **5.3.1. Types d'exercices basés sur des scénarios**

La stratégie recommande la mise en œuvre de plusieurs types d'exercices basés sur des scénarios, notamment :

1. Exercices sur table : Sessions de discussion où les membres d'une équipe se réunissent dans un cadre informel pour échanger sur leurs rôles et leurs réactions face à différentes situations d'urgence.
2. Exercices fonctionnels : Simulations de conditions d'urgence spécifiques mettant l'accent sur la coordination, l'intégration et l'interaction des politiques, procédures, rôles et responsabilités avant, pendant ou après un incident simulé.
3. Exercices à grande échelle : Exercices complets impliquant plusieurs agences, juridictions et parties prenantes dans une simulation hautement réaliste d'un scénario de catastrophe.

### **5.3.2. Composantes clés des exercices basés sur des scénarios**

Pour maximiser l'efficacité de ces exercices, les éléments suivants doivent être intégrés :

1. Scénarios réalisistes : Élaborer des scénarios d'exercice basés sur des évaluations des risques propres à chaque État membre et à son secteur touristique.
2. Implication de multiples parties prenantes : Associer des représentants de toutes les parties prenantes concernées, y compris les agences gouvernementales, les entreprises du tourisme et les communautés locales.
3. Objectifs clairs : Définir des objectifs précis et mesurables pour chaque exercice afin d'orienter les participants et de faciliter l'évaluation.
4. Mise à l'épreuve des capacités : Intégrer des éléments permettant de tester les limites des plans et des capacités actuels afin d'identifier les axes d'amélioration.
5. Débriefing et évaluation : Réaliser des séances de débriefing approfondies après chaque exercice pour recueillir les enseignements et ajuster les plans en conséquence.

### **5.3.3. Lignes directrices pour la mise en œuvre**

Le Secrétariat de la SADC recommande aux États membres et aux parties prenantes du secteur du tourisme de :

1. Organiser des exercices basés sur des scénarios au moins une fois par an, avec une fréquence accrue pour les zones à haut risque ou durant les saisons touristiques de pointe.
2. Varier les scénarios afin de couvrir un large éventail de catastrophes et crises potentielles spécifiques au secteur du tourisme.
3. Accroître progressivement la complexité des exercices à mesure que les capacités s'améliorent.
4. Faire appel à des observateurs ou évaluateurs externes pour garantir une évaluation objective.
5. Documenter et partager les enseignements tirés de ces exercices avec les autres États membres via des plateformes facilitées par la SADC.

## **5.4. STRATÉGIES D'ATTÉNUATION DES RISQUES DE CATASTROPHE POUR LE TOURISME**

Une catastrophe peut être évitée si des systèmes adéquats de prévision et de surveillance sont en place, ou si les risques pouvant mener à une catastrophe ont été soigneusement évalués et gérés avant qu'ils ne s'intensifient. Cela nécessite un suivi continu des risques émergents ou incidents, ainsi que l'établissement de lignes de communication claires et ouvertes avec l'agence en charge de la gestion du risque à la source. Une telle approche permet d'assurer un flux d'informations précis et rapide lorsque des risques se développent.

Les plans de gestion des catastrophes doivent être largement génériques afin de pouvoir s'adapter à divers types de catastrophes et fournir des réponses appropriées et rapides à travers des plans tactiques, en fonction du type de risque identifié. Ces plans tactiques peuvent être activés lorsqu'un risque spécifique devient imminent. Une telle préparation contribue à renforcer le sentiment de sécurité et de confiance des touristes visitant les sites touristiques.

Les destinations touristiques doivent encourager les entreprises et organisations du secteur du tourisme à élaborer des procédures opérationnelles standard minimales (SOPs) pour leurs infrastructures. Ces procédures doivent prévoir des mesures visant à atténuer les effets des catastrophes et à minimiser la création de risques dans leurs zones d'exploitation. Il est essentiel que chaque entreprise dispose de son propre plan d'alerte précoce et de préparation, ainsi que de mesures adaptées pour gérer efficacement les situations d'urgence et en limiter les impacts.

Les gouvernements, en concertation avec l'industrie du tourisme, devraient assumer la responsabilité principale de la gestion des destinations touristiques. Grâce à leur autorité législative et à leurs ressources, ils sont les mieux placés pour réagir rapidement et efficacement à un éventail d'événements pouvant menacer le secteur touristique. Il est crucial de promouvoir et d'intégrer des approches de gestion des risques de catastrophe dans l'ensemble de l'industrie touristique, étant donné l'importance du tourisme en tant que moteur économique clé.

Dans cette optique, les NTA (National Tourism Authorities), DMO (Destination Management Organizations) et NTO (National Tourism Organizations) des États membres, en tant qu'acteurs clés de la gestion des risques de catastrophe, devraient entreprendre les activités suivantes en matière d'atténuation des risques (prévention, protection et réduction). Ces activités s'inspirent principalement des expériences et recommandations de l'APEC (2004), de l'OMT (1991), du PATA (2011), de l'ASEAN (2015) et des Nations Unies (2015). Il convient toutefois de noter que ces recommandations ne sont qu'un guide et peuvent ne pas inclure tous les éléments requis par chaque destination touristique pour son propre processus de planification et de mise en œuvre de la gestion des catastrophes.

<b>Objectif 5.4</b>	Atténuation des risques de Catastrophes (Prévention, Protection, et Réduction)
<b>Justification :</b>	Les situations à risques peuvent se transformer en catastrophe, influençant ainsi les décisions des touristes. Ainsi renforcer la résilience du secteur touristique nécessite l' intégration des risques de Catastrophes dans le secteur.
<b>Activités</b>	
Activité A	Mener un processus des gestions des risques qui identifie, analyse, évalue, et contrôle les risques liés à la destination touristique.
	1) Définir les paramètres de base (compréhension de l' environnement législatif, réglementaire, politique et social dans lequel le tourisme opère, ainsi que les menaces potentielles à son activité)
	2) Identifier tous les risques (dangers, vulnérabilité, exposition et capacité d' adaptation du pays) à gérer, qu'ils relèvent de la gestion de la destination touristique (ANT/OGD/ONT) ou du gouvernement.
	3) Identifier les parties prenantes et l' agence qui jouera un rôle clé dans la gestion des risques.
	4) Inclure les responsables gouvernementaux concernés, les opérateurs touristiques et la communauté locale dans la gestion des risques.
	5) Clarifier les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes; décider quels risques tolérés ou traiter.
	6) Évaluer les risques identifiés en fonction de leur impact sur une destination touristique; distinguer les risques acceptables des risques majeurs à gérer.
	7) Comparer le niveau de risque trouvé au cours du processus d' analyse avec les critères des risques préalablement établis.
Activité B	8) Traiter les risques en créant des scénarios: identifier les options disponibles pour la destination touristique, élaborer des plans de traitement des risques et les appliquer (acceptation, évitement, transfert, ou atténuation).
	Continuer à surveiller et évaluer les nouvelles sources de risques.
	1) Surveiller et examiner constamment chaque composant du processus de gestion de risques.
	2) Communiquer activement avec les parties prenantes clés concernant les nouveaux risques potentiels.
Activité C	3) Veiller à ce que les touristes respectent les Code Mondial d'éthique du tourisme de l' OMT.
	Surveiller et évaluer les progrès des mesures de contrôle des risques.
	1) Veillez à ce que les contrôles soient efficaces et cohérents tant dans leur conception que dans leur application.
	2) Obtenir des informations supplémentaires pour améliorer l' évaluation des risques.
	3) Analyser et tirer des enseignements des événements liés aux risques, y compris les succès et les échecs.
	4) Détecter les changements dans le contexte externe et interne, y compris les changements dans les critères de risques, qui peuvent nécessiter un réexamen du traitement et des priorités des risques.
	5) Identifier de nouveaux risques.

<b>Objectif 5.4</b>	Atténuation des risques de Catastrophes (Prévention, Protection, et Réduction)
<b>Justification :</b>	Les situations à risques peuvent se transformer en catastrophe, influençant ainsi les décisions des touristes. Ainsi renforcer la résilience du secteur touristique nécessite l' intégration des risques de Catastrophes dans le secteur.
<b>Activités</b>	
Activité D	Rester informé des questions de gestion des risques de catastrophe et/ou maintenir les informations sur les activités en cours.
	1) Établir une liaison avec efficace avec les agences nationales de gestion des catastrophes.
	2) Établir une liaison avec les organisations du secteur, les agences gouvernementales et les communautés locales.
Activité E	3) Détecter les signaux d' alerte précoce.
	Fournir des ressources (financières, humaines et matérielles) pour soutenir la gestion de l' atténuation des risques (Prévention, Protection et Réduction) dans le tourisme.
	1) Établir des ressources essentielles pour soutenir le plan de traitement des risques.
	2) Effectuer une analyse coût-bénéfice des options de traitement proposées afin de garantir leur viabilité économique.
	3) Mobiliser des ressources auprès du gouvernement, du secteur privé et des communautés.
	4) Déterminer les besoins en simulations et exercices de formation.

## 5.5. STRATÉGIES DE PRÉPARATION AUX RISQUES DE CATASTROPHE POUR LE TOURISME

La première étape de la préparation consiste à mettre en place un comité de gestion des catastrophes touristiques. Ce comité, propre à chaque destination touristique, doit inclure des représentants de toutes les organisations clés du secteur du tourisme, car chacune d'elles apporte une perspective, des connaissances et des compétences spécifiques. La destination touristique doit également inviter à participer des représentants des départements gouvernementaux concernés et des agences communautaires, afin de garantir une réponse et une reprise intégrées en cas de catastrophe affectant le tourisme. Ces comités constituent généralement le noyau des équipes de gestion des catastrophes qui seront mises en place par la suite.

Un élément essentiel de la préparation aux catastrophes pour les destinations touristiques est l'établissement de réseaux et la mise en relation avec les départements gouvernementaux et agences communautaires compétents. Il est primordial que chaque opérateur touristique et chaque destination touristique considèrent qu'ils font partie intégrante de la communauté de gestion des catastrophes. Ainsi, chaque destination doit développer et entretenir une relation de travail efficace avec les organismes avec lesquels elle coopérera en cas de catastrophe et qui pourront fournir des conseils et une assistance lors de la réponse et de la reprise du tourisme après une catastrophe.

Les catastrophes étant variées en termes de fréquence et d'impact, il est nécessaire d'élaborer un plan générique de gestion des catastrophes touristiques, intégrant un ensemble de mesures applicables à tous les types de catastrophes susceptibles d'affecter le secteur touristique et les destinations touristiques. Ce plan doit contenir des procédures générales de réponse, tout en restant flexible pour s'adapter aux exigences spécifiques de chaque catastrophe, selon sa nature et son ampleur. Par conséquent, les NTA (National Tourism Authorities), DMO (Destination Management Organizations) et NTO (National Tourism Organizations) des États membres devraient entreprendre les activités suivantes en matière de préparation aux risques de catastrophe, en s'inspirant des expériences et recommandations de l'APEC (2004), de l'OMT (1991), du PATA (2011), de l'ASEAN (2015) et des Nations Unies (2015).

<b>Objectif 5.4</b>	Préparation aux risques de catastrophe
<b>Justification :</b>	Si la disponibilité des ressources est essentielle à la gestion efficace des catastrophes, il est tout aussi important que le secteur du tourisme se prépare de manière proactive à de tels événements.
<b>Activités</b>	
Activité A	<p>Creation d' un comité de gestion des catastrophes touristiques composé de haut responsable et des représentants du secteur privé habilités à prendre rest à mettre en œuvre des décisions en cas de catastrophe.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Intégrer les fonctionnaires concernés, les opérateurs touristiques, et les représentants des communautés locales au comité.</li> <li>2) Définir clairement les responsabilités du comité.</li> <li>3) Désigner un coordinateur et son suppléant, un responsable des relations avec les médias, ainsi qu'un personnel de soutien et administratif.</li> <li>4) Former les membres du comité à la communication de crise et aux relations avec les médias, en mettant l accent sur le responsable de médias.</li> <li>5) S' assurer que la structure de commandement, les protocoles d intervention, les instructions et les missions sont clair, à jour et régulièrement testés.</li> <li>6) Garantir la disponibilité des ressources (financières, humaines et matérielles) avec une Autorisation de décaissement anticipée pour une activation immédiate en cas de catastrophe.</li> </ol>
Activité B	<p>Le comité doit concevoir des plans (stratégique, tactique et de communication) en matière de gestion des catastrophes touristiques, en prenant en compte les menaces multiples et transfrontalières, et procéder à des tests pratiques.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Intégrer les systèmes d' alerte précoce, l' évaluation et l' hébergement d' urgence, le personnel et les ressources d' urgence, la restauration des services publics, la gestion des archives et la reprise des activités.</li> <li>2) Mettre en place des mesures structurelles et non structurelles pour réduire ou prévenir les risques de catastrophe.</li> <li>3) Faire l' audit des plans afin d' en évaluer l' adéquation.</li> <li>4) Organiser des simulations et des exercices de réponse aux catastrophes.</li> <li>5) Renforcer en permanence les compétences en gestion des risques de catastrophe.</li> <li>6) Aligner la réduction des risques de catastrophes sur l' adaptation au changement climatique, qui est un facteur clé des catastrophes naturelles.</li> <li>7) Assurer un suivi et une évaluation des plans et les ajuster si nécessaire.</li> </ol>
Activité C	<p>Le comité doit établir les besoins en formation pour renforcer la préparation aux catastrophes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Déterminer les besoins en formation aux niveaux organisationnel, opérationnel, et individuel.</li> <li>2) Identifier les compétences et aptitudes nécessaires pour mettre en œuvre les activités de réduction des risques de catastrophes et d' adaptation au changement climatique.</li> <li>3) Identifier les personnes devant être formées ou recyclées.</li> <li>4) Concevoir et organiser des formations régulières.</li> </ol>

<b>Objectif 5.4</b>	Préparation aux risques de catastrophe
<b>Justification :</b>	Bien que la disponibilité des ressources soit essentielle pour gérer efficacement les catastrophes, il est tout aussi important de savoir comment le secteur du tourisme se prépare à une catastrophe.
<b>Activités</b>	
Activité D	<p>Le comité doit organiser des exercices de simulation réguliers dans la mesure possible.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cibler les équipes de réponses d'urgence, les employés, les volontaires, et les parties prenantes des destinations touristiques, y compris les communautés locales.</li> <li>2) Évaluer les exercices de simulation pour identifier les lacunes et améliorer les procédures.</li> </ol>
Activité E	<p>Le comité doit établir et entretenir une collaboration efficace avec les départements et agences concernés pour une coopération en cas de catastrophe et au-delà, notamment pour une réponse transfrontalière.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Favoriser la collaboration entre les différents niveaux de gouvernement et autres agences, au niveau national et international.</li> <li>2) Définir clairement les rôles et responsabilités du gouvernement et des autres acteurs impliqués.</li> <li>3) Partager les informations essentielles et mutualiser les ressources disponibles.</li> <li>4) Mettre en place un système d'alerte précoce multi-réseaux pour informer toutes les parties prenantes.</li> <li>5) Renforcer le système d'alerte précoce pour prendre en compte plusieurs types de risques.</li> </ol>
Activité F	<p>Allocation de ressources (financières, humaines et équipements) pour soutenir la préparation aux risques des catastrophes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identifier les ressources essentielles pour appuyer le plan de préparation aux catastrophes.</li> <li>2) Mobiliser des ressources auprès du gouvernement, du secteur privé et des communautés.</li> </ol>

## 5.6. STRATÉGIES DE RÉPONSE AUX CATASTROPHES POUR LE TOURISME

### 1.4. Stratégies de Réponse aux Catastrophes pour le Tourisme

La stratégie de réponse aux catastrophes comprend les actions menées avant et immédiatement après l'impact d'une catastrophe, afin de minimiser ses effets et de gérer les conséquences. La destination touristique doit collaborer avec les agences de gestion des catastrophes et faire partie d'une réponse coordonnée et intégrée. L'accent opérationnel est mis sur le contrôle des dommages, tant au niveau des vies humaines que des biens. La stratégie de communication de crise doit être proactive, anticipant et rassurant les visiteurs.

Pour que les visiteurs maintiennent leur confiance dans la destination touristique, il est crucial que les opérations commerciales normales et les services continuent avec le moins de perturbations possible. Les questions relatives à la continuité des affaires à prendre en compte par le comité de gestion des catastrophes incluent l'identification des besoins des visiteurs et la fourniture des services de soutien essentiels. Il est important que le comité de gestion des catastrophes de la destination touristique dispose d'un rapport précis sur l'impact de la catastrophe sur les visiteurs. Il sera responsable de la mise à jour régulière et de la gestion du personnel chargé des tâches de gestion des catastrophes, du traitement des informations pertinentes (collecte, mise en forme et évaluation), ainsi que de la prise de décisions et de la mise en œuvre de mesures stratégiques et tactiques.

Précisément, les autorités nationales du tourisme (NTA), les organisations de gestion des destinations (DMO) et les organisations nationales du tourisme (NTO) des États membres devraient entreprendre les activités suivantes en réponse aux catastrophes. Ces activités s'appuient en grande partie sur l'expérience de l'APEC (2004), de l'OMT (1991), de la PATA (2011), de l'ASEAN (2015) et des Nations Unies (2015).

<b>Objectif 5.6</b>	Réponse aux catastrophes
<b>Justification :</b>	Une destination touristique, représentée par son NTA/DMO/NTO, est soumise à une pression extrême en situation de catastrophe. Ce que ces organisations font ou ne font pas correctement peut avoir des conséquences durables sur la réputation et la viabilité de la destination.
<b>Activités</b>	
Activité A	Activation du comité de gestion des catastrophes touristiques et du centre de commandement central.
	1) Intégrer les fonctionnaires gouvernementaux concernés, les opérateurs touristiques, et la communauté locale au comité de réponse.
	2) Évaluer la situation et déterminer si l' État membre à la capacité de répondre efficacement à la catastrophe ou si une déclaration d' urgence (permettant l' intervention de la SADC) est nécessaire.
	3) Définir clairement les rôles et les responsabilités des différentes agences, y compris les opérateurs touristiques et leur associations.
	4) Activer les partenariats entre les agences gouvernementales et le secteur du tourisme.
	5) Autoriser le comité à prendre le commandement de la situation sans crainte de répercussion.
	6) Établir un centre de commandement central et désigner un responsable en charge des opérations.
Activité B	7) Sécurité et activité le budget alloué à la gestion des risques de catastrophe.
	Mise en place d un centre Médias et Nomination d' un porte-parole.
	1) Autoriser le porte-parole des médias et des communications à faire des déclarations officielles au nom du NTA/DMO/NTO, avec une approche ouverte vis-à-vis des médias.
	2) Identifier les besoins et sources d' information essentiels pour la gestion de la crise.
Activité C	3) Mettre en œuvre le plan de communication en cas de catastrophe.
	Évaluer les affects de la catastrophe sur le tourisme, les dommages causés aux biens et aux infrastructures, l' interruption des services et les conséquence de la catastrophe.
	1) Identifier les besoins des visiteurs et mettre en place des mesures adaptées pour ceux qui sont Deja dans le pays.
	2) Garantir la sécurité de toutes les personnes résidant, travaillant ou visitant un établissement ou une destination touristique.
Activité D	3) Assurer une perturbation minimale des opérations touristiques régionales, des visiteurs, du personnel et des communautés environnantes.
	Developper des mesures stratégiques et tactiques.
	1) Établir des liaisons et des communications avec les responsables gouvernementaux, les communautés locales et les services d' urgence.
	2) Consulter les clients clés et collaborateurs pour réduire les impacts de la catastrophe pour toutes les parties concernées.
Activité E	3) Identifier les priorités de continuité des activités, notamment le maintien des opérations commerciales et la restauration des infrastructures et services.
	Surveiller la couverture médiatique pour assurer l' exactitude des informations.
	1) Surveiller les médias et les avis déconseillant les voyages vers le pays ou la région et travailler à réduire ces avertissements défavorables.
Activité F	2) Fournir des mise à jour régulières sur l' évolution de la situation.
	Évaluation de la réponse à la catastrophe
	1) Déterminer ce qui s' est passé et analyser la séquence des événements ayant conduit à la catastrophe.
	2) Évaluer la réponse à l' événement de crise et mesurer l' efficacité du processus de gestion de la catastrophe.

## 5.7. STRATÉGIES DE RÉCUPÉRATION APRÈS UNE CATASTROPHE POUR LE TOURISME

La stratégie de récupération après une catastrophe concerne la restauration et la réhabilitation du secteur touristique et son retour à un fonctionnement normal. Il est dans le meilleur intérêt économique des destinations touristiques et des opérateurs touristiques de recevoir de l'aide pour restaurer leurs activités commerciales (incitations économiques pour protéger leurs intérêts touristiques) aux niveaux d'avant-crise. De telles incitations peuvent inclure l'octroi de prêts à faible taux d'intérêt et à conditions flexibles par le gouvernement pour les agents de voyages, les hôtels et d'autres opérateurs du secteur touristique, ainsi que des programmes de formation intensifs pour le personnel de l'industrie touristique et une révision des politiques fiscales.

Les processus décisionnels en matière de récupération dépendront de l'information et de l'évaluation précise des effets résiduels sur les opérations touristiques, des dommages existants aux biens et infrastructures, des causes de la perturbation continue des services, des conséquences de la catastrophe pour les destinations touristiques et les communautés environnantes, ainsi que du personnel, des équipements et des mesures nécessaires pour gérer l'opération de récupération. L'équipe de gestion des catastrophes de la destination touristique doit surveiller et évaluer les perceptions et réactions de la communauté face à la catastrophe pour identifier et résoudre toute préoccupation communautaire.

Des débriefings doivent être organisés après toute réponse à une catastrophe pour analyser la gestion et les résultats de l'incident, ainsi que pour recueillir les informations nécessaires à l'amélioration des plans, procédures et de la formation du personnel. Les enseignements tirés des débriefings doivent être identifiés et mis en œuvre afin de garantir l'amélioration continue des capacités de gestion des catastrophes. Ces enseignements devraient être partagés avec d'autres organisations touristiques et les associations internationales de l'industrie afin que l'ensemble du secteur des visiteurs puisse en bénéficier. Par conséquent, les autorités nationales du tourisme (NTA), les organisations de gestion des destinations (DMO) et les organisations nationales du tourisme (NTO) des États membres devraient entreprendre les activités suivantes en matière de récupération après une catastrophe, principalement basées sur l'expérience de l'APEC (2004), de l'OMT (1991), de la PATA (2011), de l'ASEAN (2015) et des Nations Unies (2015).

<b>Objectif 5.7</b>	Récupération après catastrophe
<b>Justification :</b>	Un programme de relance du tourisme réussi vise à restaurer et à reconstruire en mieux, avec pour objectif d'aboutir à une destination plus attrayante et des infrastructures améliorées, réduisant ainsi l'impact de catastrophes similaires à l'avenir.
<b>Activités</b>	
Activité A	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activation du comité de récupération après catastrophe</li> <li>1) Intégrer les fonctionnaires gouvernementaux concernés, les opérateurs touristiques et la communauté locale à l'équipe de récupération.</li> <li>2) Identifier et résoudre les problèmes susceptibles de perturber les opérations touristiques régionales.</li> <li>3) Définir les objectifs de récupération, les priorités d'action et les besoins actuels et futurs.</li> <li>4) Identifier les stratégies et les ressources nécessaires pour restaurer le fonctionnement normal.</li> <li>5) Obtenir l'appui du gouvernement et des leaders communautaires pour faciliter le processus de récupération</li> <li>6) Encourager un esprit d'équipe et de coopération entre les parties prenantes.</li> </ul>
Activité B	<p>Le comité doit déterminer les effets résiduels sur le tourisme, les dommages existants, les causes de la perturbation continue des services, les conséquences de la catastrophe pour l'organisation et la communauté, le personnel, l'équipement et les mesures nécessaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Élaborer un plan de continuité des activités incluant la réhabilitation, la normalisation et l'expansion (reconstruction améliorée).</li> </ul>

<b>Objectif 5.7</b>	Récupération après catastrophe
<b>Justification :</b>	Un programme de relance du tourisme réussi vise à restaurer et à reconstruire en mieux, avec pour objectif d' aboutir à une destination plus attrayante et des infrastructures améliorées, réduisant ainsi l' impact de catastrophes similaires à l' avenir.
<b>Activités</b>	
Activité C	Supervision de la gestion des médias et des relations publiques
	1) Élaborer un nouveau plan de communication et de relation publique.
	2) Informer régulièrement les représentants à l' étranger sur la situation et les progrès réalisés.
	3) Inviter et accueillir autant de journalistes de voyage crédibles que possible.
	4) Cibler les consommateurs des principaux marchés dans le cadre des efforts médiatiques
Activité D	5) Collaborer avec les clients clés pour atténuer l' impact de la crise pour toutes Les parties concernées.
	Identifier et prendre en charge des besoin émotionnels et physiques du personnel et des visiteurs.
	1) Offrir un soutien psychologique et motiver les visiteurs et employés pour surmonter le stress émotionnel.
Activité E	2) Organiser des séminaires internes et externes sur les activités de récupération pour le personnel.
	Coordination de l' aide financière et du renforcement des capacités par le gouvernement.
	1) Fournir des incitations économiques ciblées pour protéger les intérêts du secteur touristique.
	2) Mettre en place des prêts spéciaux à faible taux d' intérêt et conditions flexibles pour les opérateurs du secteur touristique.
Activité F	3) Offrir des programmes intensifs de formation aux compétences pour renforcer les capacités du personnel touristique et leur permettre de s' adapter aux nouveaux défis et opportunités après la catastrophe.
	Organiser les processus de débriefing
	1) Partager les leçons apprises lors de la gestion de la crise
	2) Assurer un suivi auprès des victimes de la catastrophe
	3) Mettre a jour les plan de gestion des risques de catastrophes en fonction des enseignements tirés.
	4) Reconnaître et remercier les personnes et organisations ayant contribué à la gestion et à la récupération après la catastrophe.

## 6. STRATÉGIES DE COMMUNICATION DES RISQUES DE CATASTROPHE POUR LE TOURISME

Les médias jouent un rôle clé dans toute stratégie de gestion des risques pour une destination touristique. L'objectif de la communication sur les risques de catastrophe doit toujours être de collaborer avec les médias, et non de s'opposer à eux. Ainsi, les médias doivent être gérés de manière appropriée. La coopération est toujours préférable à la confrontation; et, surtout, il faut se rappeler que les médias sont le moyen de communication entre l'opérateur/industrie touristique et la communauté au sens large ainsi que les voyageurs potentiels.

Les objectifs de la communication de crise pour les NTA/DMO/NTO sont les suivants : (1) protéger la réputation et la crédibilité du pays en tant que destination touristique, (2) protéger la réputation et l'image des NTA/DMO/NTO, (3) rassurer les parties prenantes clés que les NTA/DMO/NTO répondent à la crise de la manière la plus responsable et appropriée dans leur meilleur intérêt, et (4) soutenir la stratégie de gestion des catastrophes au niveau des NTA/DMO/NTO et national. Le rôle des NTA/DMO/NTO est de :

1. Fournir des alertes précoce aux visiteurs et aux opérateurs.
2. Aider à la communication des messages d'évacuation pour les touristes/visiteurs.
3. Collaborer avec les opérateurs pour accueillir et transporter les visiteurs bloqués.
4. Conseiller les opérateurs sur l'accès aux mises à jour d'urgence.
5. Évaluer les dommages ou l'impact de la catastrophe sur l'industrie; et
6. Coordonner la campagne locale de récupération touristique.

Bien qu'une communication efficace basée sur les principes d'honnêteté et de transparence soit cruciale pour la gestion réussie des catastrophes, d'autres aspects du tourisme doivent également être pris en compte, notamment la promotion, la sécurité et la sûreté, ainsi que la recherche de marché. Les lignes directrices mises en évidence dans cette section s'appuient principalement sur la "Boîte à outils pour la communication de crise dans le tourisme : Listes de contrôle et meilleures pratiques" de l'OMT (2011), de l'ASEAN (2015) et de l'APEC (2004). Ces lignes directrices suggèrent des actions spécifiques à entreprendre avant, pendant et après une catastrophe.

### 6.1. STRATÉGIES DE COMMUNICATION DANS LA RÉDUCTION DES RISQUES DE CATASTROPHE

Au cours de cette phase de gestion, la communication avec les parties prenantes doit avoir lieu pour s'assurer qu'elles sont informées des mesures prises pour prévenir ou atténuer tout impact négatif potentiel (connu) et maintenir la confiance dans la destination touristique. Comme mentionné précédemment, la réduction des risques commence par l'identification et l'évaluation des risques, y compris l'alerte précoce. Il est recommandé dans cette stratégie de désigner des points focaux pour l'alerte précoce dans chaque État membre. En général, cette phase correspond à une situation non catastrophique et, comme le remarque l'OMT (2011), il n'est pas nécessaire de mettre en place une équipe de communication de crise. Au lieu de cela, la destination touristique est censée fonctionner selon la chaîne de commandement habituelle à un rythme normal, les médias n'étant sollicités que lorsque cela est nécessaire. Toutefois, le site web doit être régulièrement mis à jour, tandis que la technologie numérique (notamment les réseaux sociaux) permet de maintenir une communication interactive

normale avec les consommateurs.

<b>Objectif 6.1</b>	Stratégies de communication dans l'atténuation des risques de catastrophe.
<b>Justification :</b>	Les communications dans l'atténuation des risques de catastrophe et les étapes subséquentes s'engagent à protéger la réputation, l'image et la crédibilité du pays en tant que destination touristique.
<b>Activités</b>	
Activité A	<p>Développer un plan de communication sur les risques de catastrophe.</p> <p>1) Établir des lignes de communication claires avec l'agence gérant un risque identifié à la source pour permettre un flux précis et opportun d'informations factuelles lorsque le risque se matérialise.</p> <p>2) Nommer des points focaux d'alerte précoce.</p> <p>3) Désigner un porte-parole.</p> <p>4) Maintenir une évaluation régulière de l'information.</p>
Activité B	<p>Établir une relation de travail efficace avec les entreprises de médias mondiaux et les publications créatives ; et partager l'information de manière transparente.</p> <p>1) Construire des relations basées sur le respect, la confiance et la crédibilité (exclure les tabloïds).</p> <p>2) Établir des contacts médiatiques.</p> <p>3) Surveiller les médias et les avis déconseillant de voyager vers la destination.</p>
Activité C	<p>Travailler à travers la chaîne de commandement régulière (département des médias et de la communication) à un rythme normal.</p> <p>1) Communiquer avec les médias lorsque cela est nécessaire.</p> <p>2) Mettre à jour régulièrement le site Web.</p> <p>3) Continuer à utiliser les plateformes de médias sociaux pour des communications interactives normales avec les consommateurs..</p> <p>4) Utiliser les moyens de communication habituels avec les employés et leurs familles.</p> <p>5) Maintenir une communication de routine des nouvelles aux partenaires.</p>

## 7. STRATÉGIES DE COMMUNICATION DANS LA PRÉPARATION AUX RISQUES DE CATASTROPHE.

Au cours de cette phase, la destination touristique doit élaborer un plan de communication en cas de catastrophe. En ce qui concerne la stratégie de communication, l' office (bureau) National du tourisme (ONT) ou l' organisation de Gestion de la Destination (OGD) touristique doit entreprendre les activités suivantes, principalement basées sur l' OMT (2011), l' ASEAN (2015) et l' APEC (2004):

<b>Objectif 6.2</b>	Communication Stratégies de communication dans la préparation aux risques de catastrophe es in Disaster Risk Preparedness
<b>Justification :</b>	L'impact d' une catastrophe se fait sentir de manière aiguë dans le secteur du tourisme et se manifeste auprès de l' ensemble des parties prenantes. Pour réduire les effets des catastrophes, les destinations touristiques doivent être préparées.
<b>Activités</b>	
Activité A	<p>Élaborer un plan de communication en cas de catastrophe.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Planifier pour un scénario du pire.</li> <li>2) Impliquer les services publics et les entreprises touristiques privées dans le processus de planification.</li> <li>3) Répéter le plan de communication en cas de catastrophe et le mettre à jour annuellement.</li> </ol>
Activité B	<p>Établir un service (département) de presse et de communication.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Déployer du personnel formé à travailler avec les médias</li> <li>2) Maintenir une bonne liste de contacts des médias locaux et internationaux, avec plusieurs lignes téléphoniques.</li> <li>3) Mettre en place un système de diffusion par email capable de joindre les médias au cours de reavuis..</li> <li>4) Allouer des ressources budgétaires pour les activités de communication.</li> <li>5) Rendre les informations sur la sécurité des touristes et les situations d' urgence disponibles sur le site web de l' ONT/OGD/ONT.</li> <li>6) Établir une police touristique et des centres d' appels d' urgence.</li> </ol>
Activité C	<p>Désigner un porte-parole principal (un haut fonctionnaire) et des porte-parole adjoints.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Former les porte-parole en organisant des simulations de conférences de presse et des répétitions en cas de crise.</li> <li>2) préparer les messages clés de communication en cas de catastrophe.</li> </ol>
Activité D	<p>Former les porte-parole sur les questions de sûreté et de sécurité.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Les entraîner à communiquer de manière autoritaire sur les questions de sécurité, en fournissant suffisamment d' informations sans compromettre les détails plus délicats liés à la sécurité.</li> </ol>

<b>Objectif 6.2</b>	Communication Stratégies de communication dans la préparation aux risques de catastrophe es in Disaster Risk Preparedness
<b>Justification :</b>	L'impact d' une catastrophe se fait sentir de manière aiguë dans le secteur du tourisme et se manifeste auprès de l' ensemble des parties prenantes. Pour réduire les effets des catastrophes, les destinations touristiques doivent être préparées.
<b>Activités</b>	
Activité E	<p>Communiquer régulièrement avec les médias et les professionnels du voyage (grossistes, voyagistes et agences de voyage).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Communiquer fréquemment en période favorable comme en période défavorable .</li> <li>2) Développer une base de données de partenaires dans le secteur du voyage..</li> <li>3) Informer les clients revus de leur arrivée (accès, sécurité).</li> <li>4) Prévenir les clients actuels d un événement susceptible de se produire</li> </ol>
Activité F	<p>Prêter attention aux médias locaux.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Maintenir de bonnes relations avec les journaux locaux, les reportages télévisés et la radio (en tant que source principale d' information pour les médias internationaux)</li> </ol>

## 7.1. STRATÉGIES DE COMMUNICATION EN RÉPONSE AUX CATASTROPHES

Gérer la communication et les perceptions à travers une stratégie de communication de crise peut limiter la couverture médiatique négative et influencer les perceptions tant pendant une catastrophe qu'au stade de la récupération. C'est à ce stade que l'équipe de communication de crise doit mettre en œuvre le plan de communication de crise et collaborer avec les parties prenantes pour maintenir la réputation de la destination touristique. La communication de crise est essentielle pour fournir des informations aux publics clés et aider les destinations touristiques à limiter l'impact d'une catastrophe, ainsi qu'à se remettre des incidents en préservant l'image et la réputation de la destination touristique, ce qui est d'une valeur inestimable pour ces dernières. Par conséquent, l'Office National du Tourisme (OMT), l'Organisation de Gestion de la Destination (OGD) ou l'Office National du Tourisme (ONT) de la destination touristique doit entreprendre les activités suivantes, principalement basées sur l'OMT (2011), l'ASEAN (2015) et l'APEC (2004) :

<b>Objectif 6.3</b>	Stratégie de communication dans la gestion des catastrophes
<b>Justification :</b>	La gestion de la communication et des perceptions, à travers une stratégie de communication en situation de catastrophe, permet d' obtenir une couverture médiatique positive.
<b>Activités</b>	
Activité A	<p>Activer le plan de communication des risques.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Adopter une politique de transparence totale concernant ce qui est connu et ce qui ne l' est pas.</li> <li>2) Ne pas imposer de blackout médiatique.</li> </ol>
Activité B	<p>Mettre en place un centre de commandement de la communication.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Une personne compétente en médias devrait avoir l'autorité pour faire des déclarations au nom de NTA/DM/NTO.</li> <li>2) Mettre en place une ligne d' assistance téléphonique..</li> <li>3) Suivre les mesures prises pour améliorer la sécurité et la sûreté.</li> </ol>

<b>Objectif 6.3</b>	Stratégie de communication dans la gestion des catastrophes
<b>Justification :</b>	La gestion de la communication et des perceptions, à travers une stratégie de communication en situation de catastrophe, permet d' obtenir une couverture médiatique positive.
	<b>Activités</b>
	<p>4) Tenir tous les membres du personnel touristique informés de la gravité de la catastrophe et des actions entreprises pour y mettre fin.</p> <p>5) publier des informations sur la catastrophe sur le site web..</p>
Activité C	<p>Établir un centre de presse et s'occuper des médias.</p> <p>1) Commencer à diffuser des informations dès que l' on est prêt à répondre aux cinq questions clés:qui, quoi, ou, quand, et pourquoi.</p> <p>2) Pour les informations manquantes, informer les journalistes qu 'elles ne sont pas encore disponibles et permettre de répondre dès que possible.</p> <p>3) La première communication concernant la catastrophe doit inclure des informations sur ce qui est fait pour aider les victimes.</p> <p>4) Ne pas spéculer sur les causes de la catastrophe ou sur qui est responsable. Rester sur les informations concernant les mesures prises pour rendre la destination touristique plus sûre.</p> <p>5) Utiliser des cartes et des statistiques pour démontrer que la catastrophe est limitée à une zone spécifique ou qu' elle n' affecte qu' une portion du secteur touristique du pays.</p> <p>6) Prendre le temps de contacter immédiatement les médias qui font des erreurs dans leurs reportages, avant que les inexactitudes ne soient restées par d' autres médias.</p> <p>7) Intégrer des détails positifs dans les communiqués de presse, y compris les nouveaux développements touristiques ou les statistiques de croissance.</p>
Activité D	<p>Réseauter avec d' autres sources d' informations.</p> <p>1) Tenir informées les autres organisations qui fournissent des informations sur la catastrophe aux médias (comme la police, les secours en cas de catastrophe, les associations hôtelières, les groupes d' opérateurs touristiques et la SADC).</p> <p>2) Suivre ce qui est oublié et diffuser sur votre destination touristique enfant la catastrophe et transmettre cette information au centre de presse.</p>
Activité E	<p>Communiquer directement avec le secteur du voyage.</p> <p>1) Ne laissez pas les partenaires clés se fier aux médias pour obtenir des informations sur la catastrophe..</p> <p>2) Fournir des détails sur l'étendue de la catastrophe, ce qui est fait pour aider les victimes, comment les services de sécurité travaillent pour mettre fin à la catastrophe et garantir qu' elle ne se reproduise pas.</p> <p>3) Modifier le message promotionnel pour répondre aux occupations concernant la sécurité.</p>

## STRATÉGIES DE COMMUNICATION DANS LA RÉCUPÉRATION APRÈS UNE CATASTROPHE

Le rôle principal de l'équipe de communication de crise est de diffuser des informations précises et opportunes (pour potentiellement sauver des vies) et de restaurer la confiance des parties prenantes afin de revenir à des opérations normales. Il s'agit d'une communication visant à améliorer l'image, où les NTA/DMO/NTO des États membres doivent prêter attention aux activités suivantes, largement basées sur les expériences de l'OMT (2011), de l'ASEAN (2015) et de l'APEC (2004):

<b>Objectif 6.4</b>	Stratégie de communication dans la récupération après une catastrophe.
<b>Justification :</b>	La phase de récupération après une catastrophe offre une opportunité de "reconstruire mieux" (par exemple, en intégrant la réduction des risques de catastrophe dans les enjeux de développement, en rendant les communautés résilientes face aux catastrophes).
<b>Activités</b>	
Activité A	<p>Être proactif dans la communication, en mettant en avance ce qui est fait pour restaurer le tourisme à la normale.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mettre à jour régulièrement les représentants étrangers.</li> <li>2) Cibler l'utilisateur final dans nos principaux marchés en tant que destinataires de ces efforts médiatiques.</li> <li>3) Augmenter les voyages de familiarisation pour les journalistes touristiques afin de leur montrer ce qui a été accompli.</li> <li>4) Préparer un nouvel élan de relations avec les médias et les communautés.</li> </ol>
Activité B	<p>Créer votre propre source d' information sur le site web de la destination touristique, en alternative aux sources de nouvelles des médias de masse.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Être honnête et éthique dans la promotion et la communication.</li> <li>2) Se souvenir des anniversaires des catastrophes et les utiliser comme plateformes pour communiquer des nouvelles positives.</li> </ol>
Activité C	<p>Éviter la guerre des avis de voyage.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Communiquer des nouvelles positives pour refléter la normalité des activités touristiques.</li> <li>2) Établir un contact avec les gouvernements ayant émis des avis de voyage contre la destination touristique.</li> <li>3) Fournir un flux régulier d' informations sur la catastrophe, ce qui est fait pour rendre la région plus sûre et les zones où il est sûr pour les visiteurs de voyager.</li> <li>4) Faire pression sur le gouvernement et inviter des représentants à voir la situation par eux même.</li> </ol>
Activité D	<p>Évaluer la communication dans la situation de récupération après une catastrophe.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analyser la communication dans les efforts de récupération, utiliser les leçons apprises pour améliorer le plan de communication en cas de catastrophe.</li> <li>2) passer en revue les coupures de presse et évaluer si les perceptions dans ces articles étaient correctes ou incorrectes.</li> </ol>

## 7.2. L'ESSENCE DE LA COMMUNICATION DES RISQUES DE CATASTROPHE ET LES GROUPES CIBLES

La communication des risques est un processus d'échange d'informations entre plusieurs parties prenantes confrontées à un risque (Usher & Schroeder, 2021). Pour les destinations où le tourisme est un générateur économique majeur, les partenariats entre les gouvernements locaux, les associations d'entreprises touristiques et les industries sont essentiels. Les organisations touristiques doivent communiquer avec une variété de parties prenantes lorsqu'elles transmettent des messages concernant des conditions climatiques sévères ou des catastrophes imminentes. Il est également de plus en plus nécessaire de distribuer des informations aux parties prenantes du tourisme concernant la préparation, la continuité des services durant, et la récupération après les catastrophes.

En raison de l'augmentation mondiale de la fréquence et de l'intensité des catastrophes, le changement climatique étant un facteur sous-jacent clé des risques de catastrophe, il est crucial que tous les membres du système touristique aient un moyen de communiquer au sujet des risques existants et émergents. Bien que les préoccupations liées aux catastrophes et au changement climatique aient des origines différentes, elles se chevauchent sur de nombreux aspects grâce à des facteurs communs, en particulier les conditions météorologiques et climatiques qui affectent le secteur du tourisme de manière similaire. Ces risques doivent être communiqués non seulement parmi les gestionnaires de l'industrie touristique, mais aussi avec le public, les voyageurs, les employés travaillant dans l'industrie touristique, et ceux des secteurs connexes (par exemple, le transport, la restauration, et le commerce de détail). Les messages de communication des risques doivent être adaptés à chaque public.

Dans la communication des risques liés aux catastrophes, les parties prenantes clés impliquées dans l'industrie touristique comprennent les propriétaires d'entreprises, le personnel gouvernemental, les NTA/DMO/NTO, les clients et les médias. Tous ces acteurs présentent des degrés de vulnérabilité différents dans une destination touristique lorsqu'une menace survient

#### **7.2.1. Propriétaires d'Entreprises**

Les propriétaires et les gestionnaires d'entreprises doivent donner la priorité aux lignes de communication avec le personnel. Ils peuvent créer des listes d'e-mails et de numéros de téléphone pour le personnel afin de distribuer efficacement les informations, peu importe où se trouvent les membres de l'équipe. Ils doivent s'assurer que les membres du personnel disposent des ressources nécessaires pour préparer leur propre maison et leur famille à une catastrophe. Plus le personnel est préparé, plus il y aura de personnes disponibles pour remettre l'entreprise en marche. Les propriétaires et gestionnaires doivent veiller à ce que tout le personnel connaisse le même message cohérent qui doit être communiqué aux invités en cas de catastrophe imminente (Usher & Schroeder, 2021).

#### **7.2.2. Personnel Gouvernemental du Tourisme**

Les responsables du tourisme doivent s'assurer qu'il existe des lignes de communication ouvertes entre le personnel de gestion des urgences et les entreprises touristiques, notamment en créant des annonces sur les refuges et les itinéraires d'évacuation qui peuvent être diffusées par les entreprises à leurs invités ; et en établissant une liste d'hébergements qui peuvent rester ouverts pendant les catastrophes, héberger les travailleurs de la reprise et être disposés à servir de centres de quarantaine (Usher & Schroeder, 2021).

#### **7.2.3. NTA/DMO/NTO**

Les NTA/DMO/NTO des destinations touristiques jouent un rôle crucial pour unir les organisations et les entreprises touristiques. Pour cette raison, elles doivent assumer le rôle de source de confiance pour l'industrie touristique en matière de communication des risques. Différents messages concernant la préparation et la récupération après une catastrophe doivent être communiqués aux différentes parties prenantes, et souvent, les associations professionnelles ou les bureaux de conventions et de visiteurs sont responsables de la transmission de ces messages (Usher & Schroeder, 2021).

#### **7.2.4. Visiteurs/Invités**

La communication avec les invités diffère de celle avec le personnel. Par exemple, les touristes peuvent ne jamais avoir vécu un ouragan ou une autre catastrophe. Il sera crucial de pouvoir communiquer clairement des informations de sécurité précises, car ils risquent de ne pas savoir quoi faire.

#### **7.2.5. Les Médias**

Les médias internationaux, nationaux et locaux jouent un rôle important et fondamental dans la promotion des politiques de réduction des risques de catastrophe et dans l'avancement des agendas de réduction des risques de catastrophe au niveau mondial, national et local. Les médias sont des acteurs actifs de la chaîne d'alerte précoce et des partenaires essentiels pour aider à éduquer les communautés et promouvoir les messages de réduction des risques de catastrophe auprès de différents publics. Ils sont également clés pour fournir de meilleures réponses aux communautés affectées par les catastrophes.

### **7.3. L'ÈRE NUMÉRIQUE**

L'avènement des réseaux sociaux a transformé de manière marquante le paysage de la gestion des catastrophes, de la préparation, de la réponse et de la récupération. Les anciens médias traditionnels, tels que la télévision, les journaux et la radio, ne sont plus les seuls créateurs et diffuseurs d'informations vitales en période de crise. Actuellement, toute personne disposant d'un appareil mobile avec une connexion internet peut être la source d'une information de dernière minute

Les plateformes des réseaux sociaux sont conçues pour favoriser et contribuer à la diffusion rapide des messages. La plupart des sites de réseautage social disposent d'un outil de messagerie intégré permettant aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des messages entre eux pendant qu'ils sont connectés. Ces plateformes ont été largement utilisées en période de catastrophe dans le secteur touristique. Puisque ceux qui reçoivent les informations peuvent immédiatement les transmettre à d'autres, la capacité du message à atteindre rapidement un large public est puissante.

L'essence de tout programme de récupération touristique post-crise est la reconstruction de la confiance, de la sécurité et de la réhabilitation de la réputation d'une destination touristique. Un programme de récupération réussi doit cibler à la fois les consommateurs finaux et les parties prenantes des entreprises, en reconstruisant la confiance des consommateurs pour les inciter à revenir. Les destinations touristiques devraient utiliser les médias sociaux judicieusement comme moyen pour mener une campagne de récupération, afin de gagner la confiance et le soutien des parties prenantes opérant dans les principaux marchés d'origine et d'obtenir la réceptivité des consommateurs dans ces marchés.

## 7.4. STRATÉGIES DE COMMUNICATION AMÉLIORÉES ET OUTILS MODERNES

Reconnaissant le rôle crucial d'une communication rapide et efficace dans la gestion des risques de catastrophe, l'approche de la SADC met l'accent sur l'adoption et l'intégration des outils et stratégies de communication modernes. Cette approche vise à améliorer la circulation de l'information, la coordination et les temps de réponse à travers toutes les phases de la gestion des catastrophes.

### 7.4.1. Stratégie de Communication Multiplateforme

1. Écosystème de Communication Intégré
  - Développer un écosystème de communication complet qui intègre les canaux de communication traditionnels et modernes
  - Assurer un flux d'informations fluide à travers les plateformes pour atteindre efficacement toutes les parties prenantes.
2. Adaptation des Contenus Spécifiques aux Plateformes
  - Adapter les messages pour différentes plateformes (par exemple, WhatsApp, les réseaux sociaux, les e-mails, les SMS) afin de maximiser l'engagement et la clarté.
  - Développer des lignes directrices pour adapter les informations critiques aux exigences de formats variés sans perdre les détails essentiels.

### 7.4.2. Intégration de WhatsApp et de la Messagerie Instantanée

1. Groupes Officiels WhatsApp pour la Gestion des Risques de Catastrophe Touristique de la SADC
  - Établir des groupes WhatsApp hiérarchiques pour différents niveaux de communication :a) Niveau régional: Secrétariat de la SADC et points focaux nationaux.b) Niveau national : Groupes spécifiques à chaque pays pour les parties prenantes clés.c) Niveau local : Groupes spécifiques à chaque destination pour la coordination sur le terrain
  - Développer des protocoles clairs pour l'utilisation des groupes, y compris la priorisation des messages et les procédures d'escalade.
2. Communications Sensibles
  - Adopter des plateformes de messagerie sécurisées pour le partage d'informations sensibles ou confidentielles en période de crise.
  - Fournir des formations sur les protocoles de messagerie sécurisée au personnel clé.

### 7.4.3. Stratégies de Réseaux Sociaux

1. Comptes de Réseaux Sociaux Spécifiques à la Crise
  - Créer des comptes de médias sociaux dédiés à la communication de crise, séparés des canaux réguliers de promotion touristique
  - Développer une forte audience pour ces comptes pendant les périodes non-crise grâce à des mises à jour régulières et un engagement constant.
2. Système de surveillance et de réponse sur les réseaux sociaux.
  - Mettre en place des outils avancés de surveillance des médias sociaux pour suivre en temps réel les conversations et les sentiments liés à la crise.
  - Établir une équipe de réponse rapide pour traiter la désinformation et fournir des mises à jour précises via les médias sociaux.

### 7.4.4. Outils de Collaboration Numérique

1. Tableau de Bord de Gestion de Crise
  - Mettre en place un tableau de bord de gestion de crise basé sur le cloud, accessible aux parties prenantes clés dans toute la région.
  - Intégrer des flux de données en temps réel, la gestion des tâches et des fonctionnalités de communication pour une surveillance complète de la crise.

2. Centre Virtuel d'Opérations d'urgence
  - Établir un centre virtuel d'opérations d'urgence en utilisant des plateformes telles que Microsoft Teams ou Zoom.
  - Organiser des exercices réguliers pour garantir la familiarité avec les outils de collaboration virtuelle parmi toutes les parties prenantes.

#### **7.4.5. Stratégie de Contenu Multimédia**

1. Série de Briefings Vidéo
  - Développer une série de brèves vidéos informatives pour différents scénarios de crise.
  - Distribuer ces vidéos via plusieurs canaux, y compris WhatsApp, YouTube et l'application de crise touristique de la SADC.
2. Bibliothèque de Modèles Infographique
  - Créer une bibliothèque de modèles infographiques personnalisables pour différents besoins de communication de crise.
  - Assurer que les modèles sont facilement adaptables pour différentes langues et contextes culturels à travers la région de la SADC.

#### **7.4.6. Accessibilité et Inclusion**

1. Support Multilingue
  - Veiller à ce que tous les outils de communication numérique prennent en charge les différentes langues utilisées dans la région de la SADC.
  - Implémenter des fonctionnalités de traduction en temps réel lorsque cela est possible.
2. Fonctionnalités d'Accessibilité
  - Intégrer des fonctionnalités d'accessibilité telles que la lecture de texte, des modes à contraste élevé et des options de langage simple dans tous les outils numériques.
  - Fournir des méthodes de communication alternatives pour les personnes ayant un accès limité aux technologies numériques.

#### **7.4.7. Formation et Renforcement des Capacités**

1. Ateliers sur les Compétences en Communication Numérique
  - Organiser régulièrement des ateliers sur l'utilisation efficace des outils de communication numérique pour les parties prenantes du tourisme et de la gestion des catastrophes.
  - Inclure des sessions de formation pratique sur les nouvelles technologies et plateformes..

#### **7.4.8. Évaluation et Amélioration Continue**

1. Indicateurs de Performance de la Communication
  - Établir des indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer l'efficacité des différents canaux et stratégies de communication.
  - Réaliser des audits et des analyses réguliers pour identifier les domaines à améliorer.
2. Boucles de Retour d'Information
  - Mettre en place des mécanismes systématiques de collecte de retours pour tous les outils et stratégies de communication.
  - Utiliser les informations recueillies pour affiner et améliorer continuellement les approches de communication.

## 8. FACTEURS DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE

### 8.1. POLITIQUE DE GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHE TOURISTIQUE

Chaque destination touristique doit développer une politique de gestion des risques de catastrophe touristique. Ce document autorise les activités à se produire et fournit le plan de base pour les activités de gestion des risques dans le secteur du tourisme, en décrivant l'intention de la politique, sa justification et la manière dont elle sera mise en œuvre.

De plus, chaque État membre de la SADC doit s'engager à développer une approche gouvernementale globale pour soutenir et protéger le tourisme. Cela impliquerait un accord formel au plus haut niveau du gouvernement pour élaborer un plan national de gestion de crise pour le tourisme, adéquatement financé et, le cas échéant, soutenu par l'autorité législative appropriée. Un examen de la législation existante peut être nécessaire pour s'assurer que les risques de catastrophe potentiels sont couverts.

### 8.2. DÉVELOPPEMENT INFORMÉ PAR LES RISQUES

Le développement informé par les risques doit être un processus décisionnel basé sur les risques qui intègre la connaissance des risques complexes, des opportunités et des compromis dans les plans de développement, les politiques, les programmes et les actions afin de garantir qu'ils soient durables et résilients. Les actions visant à réduire les risques et à éviter la création de nouveaux risques doivent être intégrées à plusieurs niveaux de planification et de mise en œuvre dans le secteur du tourisme. Le cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe souligne la prévention des nouveaux risques et la réduction des risques existants liés aux menaces naturelles, humaines et hybrides dans tous les domaines du développement. Un plan de gestion des catastrophes pour tout État membre de la SADC doit être adapté pour prendre en compte les caractéristiques et les circonstances spécifiques de chaque pays.

Pour être efficace, l'orientation stratégique principale des politiques de gestion des catastrophes doit se concentrer sur le renforcement des liens positifs entre la réduction des risques de catastrophe et les politiques et la planification du développement. Les politiques nationales devraient reconnaître la gestion des catastrophes comme une activité de développement visant à protéger le processus de développement lui-même. Par conséquent, elles devraient exiger que les programmes/projets de développement soient évalués pour leur impact sur les catastrophes et que des stratégies de réduction des risques de catastrophe soient intégrées dans le processus de développement.

### 8.3. STRUCTURE DU SECTEUR DU TOURISME

Chaque État membre de la SADC devrait créer un Conseil national du tourisme, comprenant des parties prenantes clés du gouvernement et des parties externes, en particulier les organisations représentatives de l'industrie touristique de premier plan. Le Conseil devrait envisager la création d'un Comité national de la sécurité et de la sûreté, désigner des rôles et des responsabilités pour les membres dans tous les domaines de la gestion des risques et des catastrophes, et intégrer ces tâches dans le plan national de gestion des catastrophes.

### 8.4. LIEN DANS LA GESTION NATIONALE DES CATASTROPHES DES ÉTATS MEMBRES

Ce rapport adopte la position selon laquelle chaque gouvernement a la responsabilité globale des destinations touristiques relevant de sa juridiction. Il s'agit d'une approche pragmatique, car les gouvernements disposent de l'autorité législative et des ressources nécessaires pour réagir rapidement et efficacement à une série d'événements défavorables susceptibles de menacer leur secteur touristique.

### 8.5. ADOPTION DE LA STRATÉGIE PAR LES NTA/DMO/NTO DES ÉTATS MEMBRES

Les NTA/DMO/NTO des États membres sont à la tête de la stratégie, avec des liens structurels entre les NTA/DMO/NTO et la SADC, ainsi qu'entre les NTA/DMO/NTO et le secteur privé du tourisme. De plus, les NTA/DMO/NTO doivent intégrer des approches de gestion des risques de catastrophes tout au long du secteur touristique. À cette fin, cette stratégie invite les États membres à identifier les zones de risques les plus susceptibles de les menacer et à y répondre en conséquence. Comme indiqué précédemment, bien qu'il existe une gamme de risques de catastrophes affectant les destinations touristiques et les touristes, l'OMT (2011) classe les risques de catastrophes en cinq catégories :

- 1) **Environnementaux**, y compris les événements géologiques et climatiques extrêmes, ainsi que les situations induites par l'homme, telles que le changement climatique et la déforestation.
- 2) **Sociaux et politiques**, incluant les émeutes, les vagues de criminalité, les actes terroristes, les violations des droits humains, les coups d'État, les élections contestées de manière violente.

- 3) **Santé**, comme les épidémies de maladies affectant les humains ou les animaux.
- 4) **Technologiques**, incluant les accidents de transport et les défaillances des systèmes informatiques.
- 5) **économiques**, telles que les fluctuations majeures des devises et les crises financières.

## 8.6. L'APPROCHE GOUVERNEMENTALE COMPLÈTE

L'approche gouvernementale complète, ainsi que les institutions de toute la société et du gouvernement, est essentielle pour obtenir des résultats significatifs dans un engagement multisectoriel en matière de gestion des risques de catastrophes. Une équipe principale engagée et déterminée de partenaires à travers tous les secteurs pertinents au sein du gouvernement, y compris les agences de supervision centrale, ainsi que la société, sont cruciales pour la réalisation de la gestion des risques de catastrophes.

## 9. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE

La mise en œuvre efficace de la stratégie dépend de manière cruciale des arrangements institutionnels, des capacités et des ressources. Dans la mesure du possible, l'industrie touristique devrait participer aux activités de gestion des catastrophes par le biais de comités locaux, régionaux ou nationaux appropriés. Cette participation permet d'attirer l'attention des agences nationales de gestion des catastrophes et des unités de protection civile sur l'importance du tourisme et de promouvoir la nécessité de mesures appropriées pour protéger les visiteurs. De cette manière, les opérateurs touristiques et les destinations touristiques peuvent être proactifs et réduire potentiellement les effets des catastrophes sur leur industrie. Il est essentiel que les besoins du tourisme, y compris ceux des visiteurs et des marchés des visiteurs, soient pris en compte dans les processus de planification.

Les éléments clés de la gestion des risques et des catastrophes sont sous la responsabilité primaire des gouvernements nationaux, dont la tâche majeure consiste à établir le contexte. Pour les gouvernements, établir le contexte implique une compréhension de l'environnement législatif, réglementaire, politique et social dans lequel le tourisme opère, ainsi que des menaces potentielles pour son activité continue.

### 9.1. MÉCANISME DE COORDINATION

Les gouvernements doivent établir des orientations stratégiques pour les processus de gestion des risques et des catastrophes et, en grande partie, fournir les financements nécessaires aux activités associées. Les stratégies sont élaborées par les départements gouvernementaux responsables qui accueillent des comités inter-agences avec des représentants de toutes les parties prenantes clés. En tant que secteur mondial majeur, le tourisme est un contributeur significatif à l'économie de la plupart des pays de la SADC, et il joue un rôle économique clé dans les pays en développement où il peut fournir la principale source de devises étrangères et être un moteur majeur du développement économique.

Le tourisme est l'un des plus grands secteurs économiques mondiaux, principalement porté par le secteur privé, cependant, il est particulièrement vulnérable aux impacts des catastrophes. Par conséquent, le secteur privé doit attirer l'attention du gouvernement sur son environnement législatif, économique et social, les menaces possibles pour son activité continue en raison de catastrophes réelles ou menacées, et les effets résultats sur l'économie nationale dus à toute détérioration de ses activités.

L'OMT (2011) recommande aux pays de « développer une politique nationale sur la sécurité du tourisme, conforme à la prévention des risques pour les visiteurs » et de former des conseils nationaux du tourisme avec des comités exécutifs responsables de la gestion des risques dans les domaines clés, en fonction des besoins de chaque destination touristique. Les conseils mixtes, comprenant des participants gouvernementaux et industriels, sont essentiels car de nombreuses actions nécessaires peuvent et doivent être mises en œuvre par le secteur privé.

### 9.2. LIAISON AVEC LA GESTION DES CATACLYSMES DANS LES ÉTATS MEMBRES DE LA SADC

La liaison entre le Secrétariat de la SADC et les États membres se fait par l'intermédiaire du Point Focal sous l'Administration Nationale du Tourisme (NTA), à savoir le Représentant National des Communications de Crise Touristique (National-TCCR) désigné par chaque État membre. Le National-TCCR servira également de Point Focal pour les Avertissements Précoces (EWFP). Le National-TCCR reçoit les informations d'avertissement précoce et les informations pertinentes sur les risques de l'Agence nationale de gestion des Catastrophes ou de l'Unité de Protection Civile, ou directement des entités responsables de la gestion des risques. Cela est dû au fait que toutes les informations pertinentes sur les risques pour le secteur du tourisme sont produites par des entités autres que le NTA, DMO ou NTO du pays respectif. Par exemple, les informations d'avertissement précoce pour les cyclones et les pluies torrentielles sont produites par le Département national de météorologie et au niveau régional, par le Centre des Services Climatiques de la SADC (CSC).

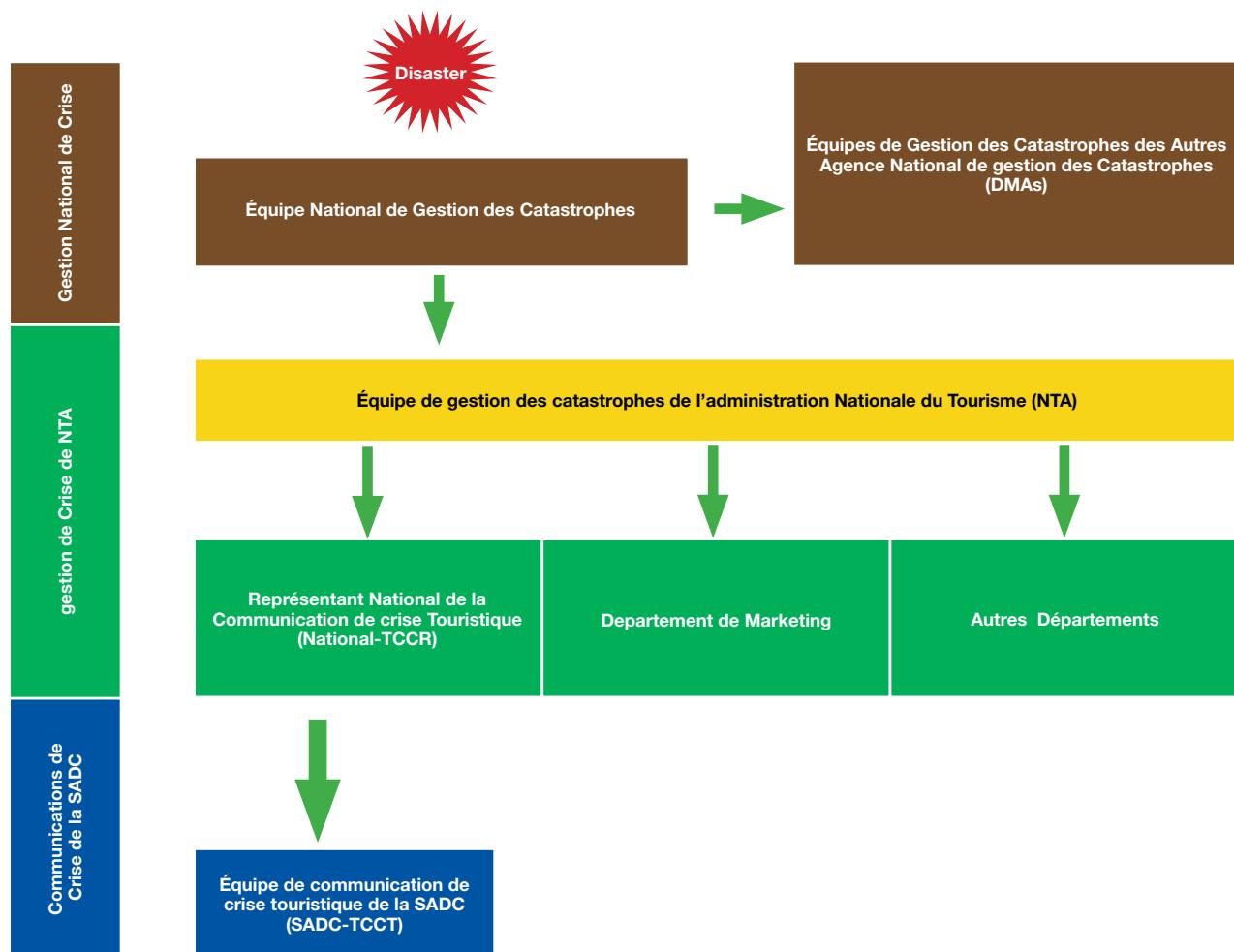
Le National-TCCR doit être impliqué dans l'Équipe de Communication de Crise Touristique de chaque État membre (dans son propre NTA) ainsi que dans l'Équipe Nationale de Communication de Crise (au Département National de Gestion des Catastrophes). Cela garantit que l'Équipe de Communication de Crise Touristique de la SADC (SADC-TCCT) a accès aux faits de la crise dès leur origine et aux plans de communication de crise du NTA comme indiqué dans la Figure 8.1. En conséquence, le point focal du SADC-TCCT, sous la SADC-TCU, recevra les informations d'avertissement précoce et les informations subséquentes sur la préparation aux catastrophes, la réponse et la récupération d'un National-TCCR d'un État membre. À son tour, le SADC-TCCT travaillera avec l'Unité DRR de la SADC qui coordonne ses mécanismes de préparation et de réponse au Centre des Opérations Humanitaires et d'Urgence de la SADC (SHOC) basé à Nacala, au Mozambique, pour faire face à la catastrophe.

De même, lorsque le risque est transfrontalier, chaque National-TCCR des États membres affectés notifie le SADC-TCCT en conséquence, qui, à son tour, fournit un leadership et une coordination des activités de gestion des risques transfrontaliers, y compris la coordination de la réponse internationale. Les États membres affectés, de leur côté, sont encouragés et attendus pour former une plateforme de coopération pour relever le défi.

Tandis que les mesures de DRR sont continues dans le tourisme et dans d'autres secteurs connexes, la structure (Figure 8.1) est un guide pour la coordination de la SADC et des États membres lorsque il devient évident qu'un risque de catastrophe est imminent; pendant la catastrophe (réponse à la catastrophe) et au début de la récupération post-catastrophe.

While DRR measures are continuous in the tourism and other related sectors, the structure (Figure 8.1) is a guide for SADC and Member State coordination for when it is apparent that a disaster risk is imminent; during the disaster (disaster response) and early disaster recovery.

**Figure 8.1: Lien entre la Gestion des Catastrophes touristiques de la la SADC et des États Membres**



Source : Basé sur ASEAN (2015, p.11)

## 9.3. LE BIEN-ÊTRE DES PERSONNES VULNÉRABLES DANS LA GESTION DES CATASTROPHES

Les dimensions de la vulnérabilité suggèrent que les risques et les impacts des catastrophes sont vécus de manière différente par certaines femmes, enfants, personnes âgées, handicapées et hommes. Ces personnes vulnérables tendent à être marginalisées et restent ainsi plus exposées aux catastrophes. La vulnérabilité résulte de l'ensemble des facteurs économiques, sociaux, culturels, institutionnels, politiques et psychologiques qui façonnent la vie des gens et l'environnement dans lequel ils vivent. En l'absence de dispositions spéciales, ces personnes rencontrent des difficultés lors des évacuations et après celles-ci. Les décideurs touristiques doivent veiller à ce que leurs plans de gestion des catastrophes prennent en compte ces personnes vulnérables.

### 9.3.1. Visiteuses (touristes et excursionnistes) et travailleuses

Les recherches montrent que les hommes et les femmes sont affectés par les catastrophes et y réagissent de manière différente. L'analyse du genre et les données ventilées par sexe peuvent aider à informer la conception et la mise en œuvre des politiques, stratégies et programmes de gestion des risques de catastrophes dans le secteur du tourisme. Cela permet de s'assurer que les questions de genre pertinentes pour la gestion des risques de catastrophes sont adéquatement abordées (UWI, 2018). Les décideurs touristiques doivent veiller à ce que leurs plans de gestion des catastrophes soient sensibles au genre, afin de protéger et de prendre en compte à la fois les travailleuses et les visiteuses. Certaines visiteuses peuvent être vulnérables en cas de crise. Les hôtes ont un devoir de diligence envers leurs visiteurs, ce qui pourrait signifier prendre des mesures supplémentaires pour protéger les visiteuses vulnérables en cas de menace ou de catastrophe pendant leurs vacances. Les considérations spéciales pour les femmes incluent :

- 1) Les femmes actives ont besoin de maintenir leur emploi et d'avoir accès aux ressources de base, car elles sont les principales responsables de la prise en charge des enfants et d'autres membres de la famille (fournir de la nourriture, de l'eau, l'accès aux services de santé).
- 2) L'inégalité d'accès aux ressources pour les emplois (par exemple, le crédit et le financement, l'élimination de la discrimination dans la propriété foncière, et la participation égale dans les mécanismes décisionnels locaux tels que les comités de gestion des risques de catastrophes pour orienter les priorités de distribution de nourriture, d'eau et de kits d'hygiène aux personnes les plus vulnérables).
- 3) En cas de catastrophe, les femmes actives auront besoin de temps pour équilibrer les préparatifs à la maison et au travail. Celles qui sont responsables d'un foyer monoparental devront également prendre en charge les préparatifs physiques pour leur maison.
- 4) Les femmes ayant des responsabilités familiales qui travaillent (par exemple dans les hôtels) devront organiser la garde de leurs jeunes enfants et de leurs parents âgés, tout en remplissant leurs obligations professionnelles. Elles pourraient avoir des horaires prolongés en raison de la nécessité de nettoyer l'hôtel après le passage du sinistre.
- 5) Il pourrait y avoir des risques accrus pour la sécurité des femmes actives (en particulier tôt le matin et tard le soir) liés à l'obscurité, en raison de potentielles coupures de courant et de moyens de transport limités, notamment à cause de dommages sur les routes ou des inondations.
- 6) Les femmes pourraient devoir se rendre loin pour chercher de l'eau, ce qui peut entraîner des risques supplémentaires de vol ou de viol, selon l'environnement.
- 7) Si un abri temporaire est nécessaire, les femmes courront un risque élevé d'exposition à la violence sexuelle en raison de l'hébergement partagé avec des personnes non membres de leur famille ; et
- 8) Les femmes en âge de procréer ont besoin d'eau supplémentaire pour gérer leur période mensuelle de manière sécurisée.

Chaque NTA, DMO et NTO concerné devrait élaborer son propre Plan de Gestion des Catastrophes en vue de protéger les femmes. La liste de contrôle suivante est recommandée (UWI, 2018) :

#### Base Institutionnelle pour la Mise en œuvre

- 1) Existe-t-il un équilibre entre les sexes dans le comité de direction responsable de l'allocation des ressources pour la gestion des catastrophes dans le secteur ?
- 2) L'organisation touristique dispose-t-elle d'une politique d'égalité des genres ? D'un plan d'action pour le genre ?
- 3) Existe-t-il un engagement à une large participation des parties prenantes pour promouvoir la gestion des risques de catastrophes dans le secteur touristique ?
- 4) Des données ventilées par sexe (et par âge) ont-elles été collectées et analysées pour identifier les besoins spécifiques des femmes travaillant dans le secteur, avant qu'une catastrophe ne survienne, dans le cadre de la programmation de gestion des risques de catastrophes ?

#### Risques et Systèmes de Prévention Précoce Améliorés

- 1) Les femmes sont-elles impliquées dans la conception et le développement des systèmes d'alerte précoce pour garantir qu'ils répondent à leurs besoins spécifiques ?
- 2) Les femmes sont-elles également impliquées dans l'élaboration des cartes de risques et de dangers pour le secteur touristique ?
- 3) Des plans d'évacuation sont-ils en place pour les employés et les touristes afin de répondre aux besoins spécifiques des femmes ?

#### Préparation et Réponse

- 1) Les femmes employées dans le secteur touristique sont-elles également impliquées dans les comités de gestion des catastrophes et les simulations de réponse aux catastrophes?
- 2) Les femmes employées dans l'institution sont-elles reconnues comme des agents clés du changement ? Sont-elles effectivement incluses dans la planification des catastrophes pour l'institution ?

#### Sensibilisation et Éducation Publique

- 1) Les femmes employées dans l'institution sont-elles incluses dans l'élaboration de matériel éducatif et de formation sensible au genre sur la gestion des risques de catastrophes?
- 2) Les femmes sont-elles impliquées dans le développement, le test et la diffusion des messages de gestion des risques de catastrophes ?
- 3) Les lourdes charges domestiques des femmes sont-elles prises en compte lors de la conception des exercices de formation et de simulation pour les employés de l'institution touristique ?

#### Sensibilité au Genre dans l'Aide Humanitaire : Répondre aux Besoins Fondamentaux

- 1) Existe-t-il une collaboration et une coordination avec les agences de gestion des urgences et de développement pour répondre aux préoccupations des femmes vulnérables ?
- 2) Les femmes sont-elles également impliquées dans tous les aspects de l'aide humanitaire ?
- 3) Les femmes sont-elles adéquatement représentées dans les équipes impliquées dans la collecte et l'analyse des informations pour l'évaluation des besoins en matière de catastrophe ?
- 4) Quels sont les défis immédiats auxquels les femmes font face dans le secteur touristique pour leur permettre de reprendre leurs activités professionnelles ?
- 5) Comment les besoins de subsistance des femmes employées dans le secteur touristique sont-ils pris en compte après la catastrophe?

#### Sensibilité au Handicap dans la Gestion des Abris

- 1) Les hôtels fournissent-ils un hébergement temporaire pour le personnel (et leurs familles si nécessaire), et les invités, lors d'une catastrophe pertinente ?
- 2) Des mesures sont-elles en place pour garantir la sécurité des femmes (travailleuses et invitées) dans un abri temporaire, étant donné les risques de violence basée sur le genre, de traite des êtres humains, de violence sexuelle, d'abus envers les femmes âgées, etc. ?

#### Sensibilité au Genre dans la Distribution de l'Aide Humanitaire

- 1) Des arrangements spéciaux sont-ils pris pour fournir des fournitures de secours aux employés après une catastrophe?
- 2) Quels systèmes sensibles au genre peuvent être mis en place pour garantir l'équité (justice) dans la distribution des fournitures de secours pour ceux qui travaillent dans le secteur touristique?
- 3) Les fournitures de secours organisées pour ceux travaillant dans le secteur touristique incluent-elles des kits de dignité pour les femmes?

#### **9.3.2. Autres Personnes Vulnérables**

De même, les personnes vulnérables (les personnes âgées, les enfants, les personnes handicapées) ont tendance à être marginalisées et, en conséquence, restent plus vulnérables aux catastrophes. De même, en l'absence de dispositions spéciales, elles rencontrent des difficultés lors de l'évacuation et après celle-ci. Les décideurs touristiques doivent s'assurer que leurs plans de gestion des catastrophes prennent en compte ces personnes vulnérables. Chaque NTA, DMO et NTO concerné doit préparer ses propres plans de gestion des catastrophes en vue de protéger ces personnes vulnérables. La checklist suivante est recommandée (UWI, 2018) :

#### Base Institutionnelle pour la Mise en œuvre

- 1) Existe-t-il un équilibre en matière de personnes vulnérables dans le comité de direction responsable de l'allocation des ressources pour la gestion des catastrophes dans le secteur?
- 2) L'organisation touristique dispose-t-elle d'une politique d'égalité pour les personnes vulnérables ? D'un plan d'action pour les personnes vulnérables ?
- 3) Existe-t-il un engagement en faveur d'une large participation des parties prenantes pour promouvoir la gestion des risques de catastrophes dans le secteur touristique ?

#### Risques et Systèmes de Prévention Précoce Améliorés

- 1) Les personnes vulnérables (par exemple, les personnes handicapées) sont-elles impliquées dans la conception et le développement des systèmes d'alerte précoce pour garantir qu'ils répondent à leurs besoins spécifiques ?
- 2) Les personnes vulnérables sont-elles également impliquées dans l'élaboration des cartes de risques et de dangers pour le secteur touristique ?
- 3) Des plans d'évacuation sont-ils en place pour les employés (et les touristes) afin de répondre aux besoins spécifiques des personnes vulnérables (besoins spéciaux des personnes âgées, des enfants, des personnes handicapées, des malades) ?

### Préparation et Réponse

- 1) Les personnes handicapées employées dans le secteur touristique sont-elles également impliquées dans les comités de gestion des catastrophes et les simulations de réponse aux catastrophes ?
- 2) Les personnes handicapées employées dans l'institution sont-elles effectivement incluses dans la planification des catastrophes pour l'institution ?

### Sensibilisation et Éducation Publique

- 1) Les personnes handicapées employées dans l'institution sont-elles incluses dans l'élaboration de matériel éducatif et de formation sensible aux personnes handicapées pour la gestion des risques de catastrophes ?
- 2) Les personnes vulnérables sont-elles consultées pour guider l'élaboration, les tests et la diffusion des messages de gestion des risques de catastrophes ?

### Sensibilité au Handicap dans l'Aide Humanitaire : Répondre aux Besoins Fondamentaux

- 1) Existe-t-il une collaboration et une coordination avec les agences de gestion des urgences et de développement pour répondre aux préoccupations des personnes vulnérables ?
- 2) Les personnes vulnérables sont-elles également impliquées dans tous les aspects de l'aide humanitaire ?
- 3) Les personnes vulnérables sont-elles adéquatement représentées dans les équipes impliquées dans la collecte et l'analyse des informations pour l'évaluation des besoins en matière de catastrophe ?
- 4) Quels sont les défis immédiats auxquels les personnes vulnérables font face dans le secteur touristique pour leur permettre de reprendre leurs activités professionnelles ?
- 5) Comment les besoins de subsistance des personnes vulnérables employées dans le secteur touristique sont-ils pris en compte après la catastrophe ?

### Sensibilité au Handicap dans la Gestion des Abris

- 1) Les hôtels fournissent-ils un hébergement temporaire pour le personnel (et leurs familles si nécessaire) et les clients, pendant une catastrophe pertinente ?
- 2) Des mesures sont-elles en place pour garantir la sécurité des personnes vulnérables dans un abri temporaire, compte tenu des risques d'abus de personnes vulnérables, etc. ?
- 3) Les abris sont-ils équipés de salles de bain, de rampes et d'autres installations pour les personnes handicapées ?
- 4) Des personnes vulnérables ont-elles été impliquées dans la conception, l'aménagement et le programme de gestion des risques de catastrophes du secteur ?

### Sensibilité au Handicap dans la Distribution de l'Aide Humanitaire

- 1) Des arrangements spéciaux sont-ils pris pour fournir des vivres et des fournitures de secours au personnel après une catastrophe ?
- 2) Quels systèmes sensibles au handicap peuvent être mis en place pour garantir l'équité (justice) et faciliter l'accès des personnes vulnérables à la distribution des fournitures de secours pour les travailleurs du secteur touristique ?

Les récupérations après une catastrophe sont des occasions de reconstruire d'une manière qui dépasse les contraintes rencontrées par les femmes et autres personnes vulnérables. Il est donc important de considérer la réparation des lacunes pré-existantes lors de la reconstruction des infrastructures et des services (c'est-à-dire reconstruire mieux).

## 10. GESTION DES CATASTROPHES TOURISTIQUES: RESPONSABILITÉS PARTAGÉES

Bien qu'il soit reconnu que les États membres de la SADC doivent assumer la pleine responsabilité des activités de préparation et de réponse, ces dernières nécessitent des ressources importantes, qui sont limitées, en particulier en raison du fait que la plupart des États membres sont des pays en développement à faible revenu. Ainsi, il est nécessaire d'impliquer le Secrétariat avec un accent majeur sur la stratégie et les fonds proposés, en mettant l'accent sur la facilitation de l'élément de coordination de la préparation et de la réponse, en supposant que le Secrétariat renforcera progressivement la capacité des États membres à assumer la pleine responsabilité du cycle complet de gestion des catastrophes. La stratégie et les fonds répondent à la demande des États membres de la SADC pour une approche coordonnée de la préparation et de la réponse aux catastrophes, ainsi que pour la fourniture d'une aide humanitaire lorsque les États membres, individuellement ou collectivement, sont dépassés par un événement catastrophe (Stratégie et Fonds de Préparation et de Réponse aux Catastrophes de la SADC, 2016 – 2030 ; 2017).

### 10.1. Soutien à la Gestion des Risques de Catastrophes par les NTA des États Membres

Cette section s'inspire largement de l'ASEAN (2015). En conséquence, le Secrétariat de la SADC, par l'intermédiaire de l'Unité de Coordination du Tourisme (TCU), en étroite coopération avec l'Unité DRR de la SADC, assistera les Administrations Nationales du Tourisme (NTA) des États membres dans toutes les questions liées aux catastrophes affectant le tourisme.

#### 10.1.1. Soutien à la Gestion des Risques de Catastrophes par les NTA des États Membres

Les principales responsabilités du TCU comprennent, mais ne se limitent pas à, ce qui suit :

- 1) Recevoir des NTA des États membres des informations précises et actualisées concernant une catastrophe nationale ayant un impact sur les voyages et le tourisme.
- 2) Identifier et activer les canaux de diffusion de ces informations précises au sein de la SADC et dans le reste du monde.
- 3) Continuer de travailler avec l'Unité DRR de la SADC pour traiter les questions liées aux catastrophes affectant le tourisme.
- 4) Soutenir les initiatives des États membres dans la gestion des catastrophes.
- 5) Conseiller les États membres pour développer une Stratégie/Plan/Politique de Gestion des Catastrophes Touristiques Nationales.
- 6) Conseiller les États membres afin que leur Comité de Gestion des Catastrophes Touristiques Nationales soit formellement reconnu et nommé membre de l'Entité Nationale de Gestion des Catastrophes.
- 7) Solliciter des fonds pour soutenir les activités de gestion des catastrophes touristiques, y compris la formation et les mesures de contrôle des risques par les États membres.
- 8) Coordonner les partenaires potentiels (locaux et internationaux) pour organiser des ateliers, des programmes de formation et un soutien pratique en gestion des risques et des catastrophes pour les États membres de la SADC. Cela devrait être un programme d'étapes progressives pour s'assurer que tous les domaines clés de besoin sont couverts de manière adéquate.
- 9) Développer des relations formelles avec des agences internationales fournissant des conseils et des services d'expertise dans les domaines de la gestion des catastrophes touristiques afin que le tourisme bénéficie de l'expertise dans d'autres domaines spécialisés.
- 10) Aider les NTA à gérer et à fournir des informations sur les catastrophes menaçant ou affectant directement ou indirectement les voyages et le tourisme dans les pays de la SADC.
- 11) Développer du matériel de communication de crise pour la SADC, y compris le Manuel de Crise et le Modèle de Conseils aux Voyageurs.
- 12) Recommander des initiatives pour soutenir le tourisme lorsque des incidents majeurs affectent la région ; et
- 13) Recommandé, lorsque cela est possible, des positions communes de la SADC sur les catastrophes affectant le tourisme aux États membres de la SADC.

Le Secrétariat de la SADC facilitera le TCU dans l'exercice de ses fonctions, y compris l'assistance dans la supervision, la coordination, la mise en œuvre et le suivi des programmes, projets et activités de coopération.

### **10.1.2. Critères d'Aide de la SADC aux États Membres Affectés**

Il est important de noter qu'une catastrophe affectant un État membre de la SADC ou une NTA ne constitue pas nécessairement une catastrophe pour la SADC en tant que région. Sur la base des informations partagées par le pays/ la NTA affecté(e), le TCU, sous la direction de l'Unité NDMA/DRR, évaluera si l'incident constitue une catastrophe pour la région de la SADC, en fonction de la mesure dans laquelle il peut ou a entraîné l'une des conséquences suivantes :

- 1) L'incident est susceptible d'affecter ou a affecté le reste de la région.
- 2) Une couverture médiatique négative généralisée sur la région.
- 3) L'émission de multiples avis de voyage contre la région.
- 4) Une escalade des annulations de voyages vers la région ; et
- 5) Les entreprises touristiques ou systèmes normaux dans la région sont gravement perturbés.

## **10.2. LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES NTA DES ÉTATS MEMBRES**

Il existe deux rôles fondamentaux pour le tourisme dans la gestion des risques : (1) en tant que partenaire avec les agences gouvernementales et communautaires dans le développement de plans, systèmes, procédures et processus de gestion des catastrophes coordonnés impliquant les besoins du tourisme ; et (2) en développant des plans et des procédures appropriés à une destination touristique et aux rôles spécifiques d'une organisation, en formant le personnel à ces plans et en menant des tests réguliers des plans, procédures et personnels avec des ajustements et mises à jour ultérieures.

Les organisations impliquées dans la gestion des catastrophes ne devraient pas travailler de manière isolée. Les opérateurs et organisations touristiques font partie de la communauté de gestion des catastrophes et doivent fonctionner dans le cadre du système coordonné et intégré établi. Le système de gestion des catastrophes dans chaque pays aura des rôles et des responsabilités attribués pour la gestion des catastrophes. Il ne revient pas à l'industrie touristique de définir ces responsabilités ou d'allouer des tâches aux agences nationales de gestion des catastrophes. Plutôt, elles devraient travailler dans le cadre établi pour ajouter de la valeur aux résultats globaux.

Plus précisément, la NTA devrait travailler avec l'organisme sectoriel touristique privé pour coordonner la participation de cet organisme aux initiatives nationales et régionales de gestion des risques de catastrophes. Les organes de pointe collaboreront à leur tour avec la SADC-BC Tourism Alliance pour gérer les initiatives régionales de gestion des risques de catastrophes.

L'industrie touristique devrait utiliser le processus de gestion des risques pour identifier, analyser, évaluer, contrôler, surveiller et revoir les risques pour les destinations touristiques. Dans le cadre de la gestion communautaire des catastrophes, les opérateurs touristiques et les représentants de l'industrie, en tant que parties prenantes du processus, devraient apporter leur contribution à la gestion des risques de catastrophes et participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans de gestion des catastrophes associés, ainsi qu'aux régimes de formation et de tests. Les plans de gestion des risques touristiques élaborés devraient contribuer aux plans communautaires de gestion des catastrophes inter-agences. Les principales responsabilités des NTA incluent, mais ne sont pas limitées aux suivantes :

- 1) Développer et exécuter une Stratégie/Plan/Politique Nationale de Gestion des Catastrophes Touristiques.
- 2) Établir une Équipe Nationale de Gestion des Catastrophes Touristiques et chercher à être officiellement reconnue et faire partie de l'Entité Nationale de Gestion des Catastrophes.
- 3) Solliciter des fonds pour soutenir les activités de gestion des catastrophes touristiques, y compris la formation et les mesures de contrôle des risques.
- 4) Conseiller les opérateurs touristiques sur le développement de plans et de procédures pour atténuer, préparer, répondre et se remettre des catastrophes.
- 5) S'assurer que les opérateurs touristiques connaissent les liens vers les mises à jour d'urgence.
- 6) Fournir un accès à des ateliers ou des formations sur la gestion des catastrophes.
- 7) Encourager l'excellence en matière de préparation et de réponse aux catastrophes.
- 8) Travailler avec les opérateurs touristiques avant les catastrophes pour améliorer l'assistance aux visiteurs bloqués/ impactés.
- 9) Développer des sessions d'éducation et de formation pour les opérateurs touristiques afin de s'assurer qu'ils sont prêts à répondre à une crise ; et
- 10) Promouvoir et contribuer à un développement tenant compte des risques.

# 11. STRATÉGIES DE FINANCEMENT RÉGIONAL DES RISQUES DE CATASTROPHES

## 11.1. STRATÉGIE ET FONDS RÉGIONAUX DE PRÉPARATION ET DE RÉPONSE AUX CATACLYSMES DE LA SADC, 2016-2030

L'étude actuelle reconnaît la Stratégie et Fonds de Préparation et de Réponse aux Catastrophes Régionales de la SADC, 2016-2030 comme une stratégie de financement clé. Le Fonds aide les États membres touchés par le biais du SADC Cash Relief Grant, qui est distribué pour soutenir les efforts de secours intérimaires et activer les activités de réponse internationales. La région déploie également l'Équipe d'Intervention d'Urgence de la SADC (composée des États membres et du Secrétariat), coordonnée sous le CHOC (Centre des Opérations Humanitaires et d'Urgence de la SADC) pour soutenir l'État membre. Ce soutien comprend la réalisation d'une étude post-catastrophe des besoins afin d'établir une compréhension commune de l'ampleur du problème et de faire des recommandations en conséquence. Bien que la région assume le rôle de coordination pour soutenir un État membre affecté, cette responsabilité est partagée avec les États membres.

Le Fonds se concentre sur les catastrophes naturelles. Cependant, la présente stratégie recommande l'extension des types de catastrophes prises en charge pour inclure les cinq catégories définies par l'OMT (2011) : Environnementales ; Sociétales et politiques ; Liées à la santé ; Technologiques ; et Économiques.

### 11.1.1. Sources de Fonds

La mobilisation des ressources doit continuer à utiliser une approche de sources multiples :

- 1) La principale source de financement provient des contributions des États membres (selon une formule SADC), y compris l'attribution d'un pourcentage du Fonds de Contingence de la SADC, ainsi que du Fonds de Développement Régional (dans le cadre d'une fenêtre sociale fournie par le Fonds de Préparation aux Catastrophes) ;
- 2) Les sources secondaires/complémentaires de financement comprennent les Partenaires de Coopération Internationale (ICP), le secteur privé et les donateurs philanthropiques.

### 11.1.2. Critères de déblocage des Fonds

Les critères pour débloquer des fonds sont définis par la Stratégie et le Fonds de Préparation et de Réponse aux Catastrophes Régionales de la SADC, 2016-2030 :

- 1) Un État membre demandeur doit déclarer un état de catastrophe et ainsi activer le Centre des Opérations Humanitaires et d'Urgence (SHOC) au niveau 3 ;
- 2) En consultation avec l'État membre demandeur, une évaluation rapide des catastrophes sera réalisée, menée par l'Équipe régionale de réponse aux catastrophes avant le déblocage des fonds ;
- 3) Le financement pour le soutien aux secours sera disponible immédiatement après la déclaration, et ne dépassera pas 72 heures pour permettre le déploiement de l'équipe d'évaluation rapide.
- 4) Le canal de décaissement des fonds sera dirigé par l'État membre demandeur.
- 5) Le décaissement des fonds se fera selon le principe de solidarité, et non en fonction de la taille de la contribution de l'État membre ;
- 6) Le décaissement et l'administration du Fonds ne doivent pas contredire ou violer les principes de résilience.

L'application et l'utilisation des fonds seront soumises à la condition que les fonds soient utilisés pour soutenir les efforts de secours humanitaire et conformément aux normes internationales, y compris celles énoncées dans le Sphere Project, principalement pour répondre aux besoins en nourriture, santé, eau, assainissement et hygiène, abri, vêtements, médicaments, éducation, recherche et sauvetage, et logistique.

Finalement, la Stratégie et le Fonds de Préparation et de Réponse aux Catastrophes Régionales de la SADC, 2016-2030 devrait aboutir à une réduction substantielle des impacts négatifs des catastrophes sur la perte de vies humaines, les moyens de subsistance, la santé, ainsi que sur les actifs économiques, physiques, sociaux, culturels et environnementaux des personnes, entreprises, communautés et pays dans la région SADC d'ici 2030.

## 11.2. LES STRATÉGIES DE FINANCEMENT DES CATACLYSMES DES ÉTATS MEMBRES

La fourniture de ressources financières est essentielle pour gérer avec succès de nombreux événements négatifs. Guidés par les principes du Cadre de Sendai pour la Réduction des Risques de Catastrophes (SFDRR), les États membres doivent, en priorité, aborder les facteurs sous-jacents de risque de catastrophe par des investissements publics et privés informés par le risque de catastrophe. Cela est plus rentable que de se reposer principalement sur la réponse et la récupération post-catastrophe, et contribue au développement durable (Nations Unies, 2015).

### **11.2.1. Le Secteur Public**

Le financement de la mise en œuvre de la Stratégie et des Plans nationaux de Gestion des risques de Catastrophes, élaborés par l'État membre, proviendra de sources telles que les allocations budgétaires nationales et provinciales, en plus de l'aide extérieure. Tous les ministères et agences fonctionnelles concernés doivent mettre en œuvre leurs responsabilités dans le cadre du Plan National de Gestion des Catastrophes en fonction de leur budget spécifique.

Un autre mécanisme de financement qui devrait être envisagé est la création d'un dispositif de partage des risques ou d'un régime d'assurance. Cela pourrait être conçu pour fournir une assistance financière au secteur du tourisme en cas de catastrophe affectant ce secteur. Il pourrait être structuré sous forme de partenariat public-privé, avec des contributions à la fois du secteur public et du secteur privé.

### **11.2.2. Le Secteur Privé**

De nombreuses entreprises et communautés de la région ne sont pas suffisamment préparées aux catastrophes, ce qui augmente le risque de dommages et de perturbations pour le secteur du tourisme. Les entreprises de tourisme et d'hôtellerie doivent prendre des mesures particulières pour s'assurer qu'elles sont couvertes financièrement contre les pertes et dommages qui pourraient découler des risques les plus probables auxquels elles sont confrontées et investir financièrement pour devenir plus résilientes face aux dangers, afin de garantir la continuité des activités.

#### **11.2.2.1. Création du Fonds National de Gestion des Catastrophes Touristiques (NTDF)**

Il a été recommandé plus tôt dans l'approche actuelle que l'Autorité Nationale du Tourisme (NTA), en collaboration avec le secteur privé du tourisme, crée un Conseil National du Tourisme (NTC), dont les membres proviendront à la fois du secteur public et privé. L'une des principales responsabilités du NTC est de créer un Fonds National de Gestion des Catastrophes Touristiques (NTDF), auquel les parties prenantes du tourisme pourront contribuer en fonction d'un montant convenu. Ce Fonds devrait permettre au pays de manière substantielle de mitiger, préparer, répondre et se remettre des catastrophes affectant le secteur du tourisme.

Ce Fonds devrait financer les activités continues de gestion des risques de catastrophes, notamment la préparation et la résilience. Cependant, en période d'urgence, les fonds de réserve pour les catastrophes doivent être rapidement accessibles à toutes les parties prenantes impliquées dans les programmes de secours en cas de catastrophe. À cet effet, des accords entre le NTC et les parties prenantes doivent être mis en place pour garantir une utilisation rapide des ressources de chaque partie prenante éligible.

#### **11.2.2.2. Transfert de Risque**

De plus, le transfert de risque aide les sociétés et les individus à se préparer aux dangers et aux catastrophes et à atténuer leurs effets sur les ménages et l'économie en général. Les instruments de transfert de risque, tels que l'assurance, jouent un rôle important dans l'atténuation des pertes économiques dues aux catastrophes naturelles.

## **11.3. COOPÉRATION BILATÉRALE DANS LA GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES**

L'un des principes directeurs de la SADC, concernant la gestion régionale des risques de catastrophes, est que les États membres doivent assumer un rôle et une responsabilité primaires pour protéger et assister les populations touchées sur leurs territoires par le biais de politiques de préparation et de réponse aux catastrophes et d'autres mesures à l'échelle locale, nationale et à travers la coopération régionale, transfrontalière et bilatérale. À cet égard, les États membres devraient continuer à assister les États membres affectés par le biais des mécanismes bilatéraux existants.

Les États membres fourniront une assistance supplémentaire au niveau bilatéral, y compris le déploiement des actifs militaires de défense, des opérations de recherche et de sauvetage, ainsi que des articles de secours vers l'État membre affecté. De tels arrangements seront également communiqués au Centre des Opérations Humanitaires de la SADC (CHOC) afin d'assurer une réponse coordonnée.

# 12. SUIVI ET ÉVALUATION DE LA STRATÉGIE

## 12.1. RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE SUIVI

Le Secrétariat de la SADC se concentrera sur la mise en œuvre de la stratégie au niveau des États membres. Cela inclura la publication de rapports périodiques sur les progrès dans la mise en œuvre des politiques de réduction des risques de catastrophes par les États membres, en fonction des exigences des informations des gouvernements, qui devront être convenues au préalable entre le Secrétariat de la SADC et les États membres. Les rapports périodiques doivent être conformes aux rapports/évaluations de Sendai. Les gouvernements suivront les objectifs et les résultats aux niveaux national et local. Ils établiront des rapports périodiques sur l'état de la gestion des risques de catastrophes.

## 12.2. INDICATEURS DE SUIVI

### 12.2.1. Statistiques clés de performance avant, pendant et après la crise

Le suivi des indicateurs de performance touristiques suivants :

- 1) Occupation des hôtels.
- 2) Arrivées/départs par bus, bateau, avion.
- 3) Taxe de vente (si disponible).
- 4) Mentions dans la presse de la destination touristique.
- 5) Mentions dans la presse du type de catastrophe et de la réponse à la catastrophe.

Le suivi des statistiques touristiques de base fournit un point de référence concernant la performance du secteur avant une catastrophe, afin que la baisse post-catastrophe du secteur touristique puisse être mesurée. Poursuivre ce suivi pendant et après une catastrophe fournit une évaluation de la reprise éventuelle du secteur après la catastrophe. Les membres de l'industrie touristique, tels que les compagnies aériennes, les hôtels et les gouvernements locaux, peuvent souvent fournir au DMO les statistiques nécessaires sur une base hebdomadaire ou mensuelle (par exemple, les niveaux d'occupation des hôtels).

### 12.2.2. Volume et tendance de la couverture médiatique avant, pendant et après la crise

Un autre indicateur clé pour les responsables du tourisme à suivre avant, pendant et après une catastrophe est la couverture médiatique, le volume de couverture et la tendance de cette couverture, car les histoires médiatiques peuvent avoir un impact direct sur le nombre de visiteurs dans une destination touristique en crise. Les statistiques de la couverture médiatique peuvent inclure :

- 1) Nombre de mentions médiatiques de la destination touristique.
- 2) Nombre de mentions médiatiques de la catastrophe.
- 3) Nombre de mentions médiatiques de la réponse à la catastrophe
- 4) La tendance de chaque histoire, c'est-à-dire si la couverture de la destination touristique est positive, négative ou neutre.

### 12.2.3. Attitudes des consommateurs

Un DMO devrait surveiller en continu les attitudes des consommateurs pour établir une référence des opinions positives et négatives concernant la destination touristique avant une catastrophe. Connaître les niveaux de référence de ces attitudes permettra au DMO d'évaluer les changements après une catastrophe, avec une comparaison directe aux attitudes pré-catastrophes. Il est recommandé que ces enquêtes clés sur les attitudes des consommateurs soient réalisées au moins une fois par an comme point de référence, puis périodiquement pendant et après une catastrophe. Les attitudes des consommateurs à comprendre avant une catastrophe incluent :

- 1) Avoir déjà visité.
- 2) Probabilité de visiter.
- 3) Opinions positives sur la destination touristique.
- 4) Opinions négatives sur la destination touristique
- 5) Probabilité de recommander la destination touristique à d'autres.

## 12.3. MOYENS DE VÉRIFICATION

La liste des indicateurs a été réduite et ciblée pour être pratique, gérable et pertinente par rapport aux besoins immédiats du Secrétariat de la SADC et des États membres. La plupart des informations nécessaires au suivi seront obtenues à partir des systèmes statistiques nationaux existants et des données provenant de sources internationales, le cas échéant. Dans d'autres cas, des recherches documentaires et des enquêtes sur le terrain spécialement conçues devront être menées.

## 13. RENFORCEMENT DES CAPACITÉS ET PARTAGE DES CONNAISSANCES

### 13.1. OPTIMISATION DE LA GESTION LOGISTIQUE POUR LES ATELIERS ET FORMATIONS RÉGIONALES

La stratégie de la SADC reconnaît l'importance cruciale des ateliers régionaux et des sessions de formation pour renforcer les capacités et partager les connaissances entre les États membres. Cependant, l'efficacité de ces événements peut être compromise par des défis logistiques. Afin de résoudre ces problèmes et de maximiser l'impact des efforts régionaux de renforcement des capacités, les mesures suivantes seront mises en œuvre :

#### 13.1.1. Processus d'Inscription et de Confirmation

1. Délais clairs : Établir et communiquer des délais d'inscription fermes au moins 8 semaines avant chaque événement.
2. Confirmation en deux étapes : Mettre en place une procédure de confirmation en deux étapes : a) Expression initiale d'intérêt : À soumettre 6 semaines avant l'événement. b) Confirmation finale : À soumettre 4 semaines avant l'événement
3. Rappels automatisés : Utiliser un système automatisé pour envoyer des rappels à intervalles réguliers avant les délais.

#### 13.1.2. Communication Proactive

1. Point de contact unique : Désigner un point de contact unique au sein du Secrétariat de la SADC pour toutes les questions logistiques relatives à chaque événement.
2. Paquet d'informations pré-événement : Distribuer un paquet d'informations complet à tous les participants lors de l'inscription, incluant :
  - Exigences de visa et procédures de demande
  - Dispositions de voyage et d'hébergement
  - Agenda de l'atelier et matériel de préparation
  - Groupe WhatsApp : Créer un groupe WhatsApp pour chaque événement afin de faciliter la communication rapide avec et entre les participants.

#### 13.1.3. Facilitation des Visas

1. Notification anticipée : Informer les autorités d'immigration des pays hôtes des événements à venir dès le début de chaque année civile.
2. Lettres de soutien pour les visas : Fournir rapidement des lettres d'invitation et de soutien pour les visas dès l'inscription des participants.
3. Officier de liaison : Nommer un officier de liaison pour aider les participants avec les questions liées aux visas et intervenir auprès des autorités d'immigration si nécessaire.

#### 13.1.4. Planification Flexible

1. Budget de contingence : Allouer un budget de contingence pour faire face aux défis logistiques de dernière minute.
2. Options de participation virtuelle : Offrir, si possible, des options de participation virtuelle pour ceux qui ne peuvent pas assister en personne en raison de problèmes de dernière minute.

#### 13.1.5. Évaluation Post-Événement

1. Mécanisme de feedback : Mettre en place un mécanisme de feedback standardisé après l'événement pour recueillir des informations sur les aspects logistiques et identifier les domaines à améliorer.
2. Revue annuelle : Effectuer une revue annuelle des aspects logistiques des ateliers afin de perfectionner les processus et résoudre les défis récurrents.
3. En mettant en œuvre ces mesures, la région SADC vise à améliorer considérablement l'efficacité et l'efficience de ses ateliers et sessions de formation régionales. Cela garantira une participation maximale, minimisera les perturbations et, en fin de compte, améliorera les efforts de renforcement des capacités essentiels pour améliorer la gestion des risques de catastrophes dans le secteur du tourisme à travers les États membres.

## 14. RENFORCEMENT DES CAPACITÉS ET PARTAGE DES CONNAISSANCES DANS LA GESTION DES RISQUES DE CATASTROPHES TOURISTIQUES

### 14.1. PROGRAMMES DE FORMATION ET ATELIERS RÉGIONAUX COMPLETS

La stratégie de la SADC reconnaît que la gestion efficace des risques de catastrophes et la communication de crise dans le secteur du tourisme nécessitent un renforcement continu des capacités et un partage des connaissances. Dans cette optique, il est recommandé que les parties prenantes des États membres participent à des programmes de formation axés sur les thèmes suivants :

#### 14.1.1. Thèmes Principaux des Ateliers

1. Évaluation des risques spécifiques au tourisme : Techniques pour identifier et évaluer les risques propres aux destinations touristiques.
2. Communication de crise pour le tourisme : Stratégies de communication efficaces avec les touristes, les parties prenantes de l'industrie et les médias pendant les crises.
3. Renforcement de la résilience des destinations : Approches pour améliorer la résilience globale des destinations touristiques face à différents types de catastrophes.
4. Récupération touristique post-crise : Stratégies pour une reprise rapide et efficace des destinations touristiques après une crise.

#### 14.1.2. Modules de Formation Spécialisés

1. Gestion de crise sur les réseaux sociaux : Utiliser les réseaux sociaux pour la communication en temps réel pendant les crises.
2. Premiers secours psychologiques pour le personnel touristique : fournir au personnel en première ligne les compétences nécessaires pour soutenir les touristes pendant et après une catastrophe.
3. Réponse d'urgence spécifique au tourisme : Procédures de réponse d'urgence adaptées aux hôtels, attractions et autres installations touristiques.
4. Gestion de la réputation post-crise : Stratégies pour reconstruire l'image de la destination et restaurer la confiance des touristes après une catastrophe.
5. Adaptation au changement climatique dans le tourisme : Intégration des considérations à long terme sur le changement climatique dans la gestion des risques de catastrophes touristiques.

### 14.2. OPTIMISATION DE LA GESTION LOGISTIQUE POUR LES ATELIERS ET FORMATIONS RÉGIONALES

### 14.3. MESURER L'IMPACT ET AMÉLIORATION CONTINUE

Afin de garantir l'efficacité de ces efforts de renforcement des capacités :

#### 14.3.1. Évaluation de l'Impact

1. Évaluations avant et après la formation : Réaliser des évaluations des connaissances et des compétences avant et après chaque programme de formation.
2. Suivi à long terme : Mettre en place un système pour suivre comment les participants appliquent leur apprentissage dans leurs rôles au fil du temps.
3. Indicateurs de résilience des destinations : Développer et suivre des indicateurs pour mesurer les améliorations de la résilience des destinations résultant des efforts de formation.

#### 14.3.2. Amélioration Continue

1. Révision annuelle du programme : Mettre à jour régulièrement le contenu de la formation pour refléter les tendances émergentes et les leçons tirées.
2. Avis des parties prenantes : Établir un mécanisme pour que les parties prenantes de l'industrie touristique fournissent des retours sur les besoins de formation et le contenu.
3. Comparaison internationale : Comparer régulièrement les programmes de formation sur la gestion des risques de catastrophes dans le tourisme de la SADC aux meilleures pratiques mondiales.

## 14.4. OPTIMISATION DE LA GESTION LOGISTIQUE POUR LES ATELIERS ET FORMATIONS RÉGIONAUX

Une gestion logistique efficace est essentielle au succès des ateliers et des programmes de formation régionaux. La stratégie décrit une approche systématique de la planification, de la coordination et de l'exécution afin d'assurer une participation maximale et un impact élevé.

### 14.4.1. Coordination Centralisée

1. Création d'une Unité de Coordination Régionale
  - Mise en œuvre : Mettre en place une unité dédiée au sein du Secrétariat de la SADC, chargée de la coordination générale des événements de formation.
  - Avantages : Assure la cohérence, évite les doublons et simplifie la communication.
2. Procédures de Planification Standardisées
  - Mise en œuvre : Élaborer des lignes directrices et des listes de contrôle standardisées pour la planification des événements, couvrant des aspects tels que la sélection du lieu, l'invitation des participants et la préparation des matériaux.
  - Avantages : améliore l'efficacité et réduit les risques d'oubli ou d'erreur.

### 14.4.2. Planification Collaborative

1. Calendrier Annuel des Formations
  - Mise en œuvre : Publier un calendrier annuel de tous les ateliers et formations prévus bien à l'avance.
  - Avantages : Permet aux parties prenantes de mieux se préparer et maximise la participation.
2. Éviter les Conflits de Planification
  - Mise en œuvre : Coordonner avec les États membres et d'autres initiatives régionales pour éviter les événements qui se chevauchent.
  - Avantages : Optimise l'utilisation des ressources et l'engagement des participants.

### 14.4.3. Optimisation des Ressources

1. Utilisation des Installations Locales
  - Mise en œuvre : Utiliser, dans la mesure du possible, les lieux de formation et les installations au sein des États membres pour soutenir les économies locales et réduire les coûts
  - Avantages : Favorise l'implication de la communauté et la durabilité.
2. Expertise Partagée
  - Mise en œuvre : Faire appel à des experts de la région pour la livraison des formations, complétée par des spécialistes internationaux si nécessaire.
  - Avantages : renforcer les capacités régionales et réduire la dépendance à l'égard des consultants externes.

### 14.4.4. Soutien aux Participants

1. Organisation du Voyage et de l'Hébergement
  - Mise en œuvre : Fournir un soutien logistique aux participants, y compris l'assistance pour la réservation des voyages, des visas et de l'hébergement.
  - Avantages : Réduit les obstacles à la participation et assure l'inclusivité.
2. Fourniture de Matériels de Formation
  - Mise en œuvre : S'assurer que tous les matériaux de formation sont préparés et distribués à l'avance, disponibles dans plusieurs langues si nécessaire.
  - Avantages : Améliorer la compréhension et la rétention des informations.

### 14.4.5. Mécanismes de Suivi et de Feedback

1. Formulaires d'Évaluation des Événements
  - Mise en œuvre : Distribuer des formulaires d'évaluation standardisés à la fin de chaque session de formation pour recueillir des retours sur le contenu, la livraison et la logistique.
  - Avantages : Fournit des informations pour une amélioration continue
2. Rapports Post-Événement
  - Mise en œuvre : Préparer des rapports détaillés résumant les résultats, les retours des participants et les recommandations pour les événements futurs.
  - Avantages : Facilite le partage des connaissances et la responsabilisation.

## 14.5. MESURE DE L'IMPACT ET AMÉLIORATION CONTINUE

Afin de garantir que les initiatives de renforcement des capacités sont efficaces et répondent aux besoins en constante évolution du secteur du tourisme, la stratégie intègre des mécanismes d'évaluation de l'impact et d'amélioration continue.

### 14.5.1. Évaluation de l'Impact

1. Évaluations Avant et Après la Formation
  - Mise en œuvre : Réaliser des évaluations avant et après les programmes de formation pour mesurer les connaissances acquises et les compétences développées.
  - Avantages : Quantifie les résultats d'apprentissage et identifie les domaines nécessitant un renforcement.
2. Suivi à Long Terme
  - Mise en œuvre : Mettre en place des enquêtes de suivi et des entretiens pour suivre l'application des apprentissages par les participants dans leurs rôles professionnels au fil du temps.
  - Avantages : Mesure l'impact réel et la durabilité de la formation.
3. Indicateurs de Résilience des Destinations
  - Mise en œuvre : Développer des indicateurs de performance clés (KPI) pour mesurer les améliorations de la résilience des destinations, tels que des temps de réponse réduits et une communication efficace en période de crise.
  - Avantages : Fournit des preuves tangibles des progrès réalisés et des domaines nécessitant un développement supplémentaire.

### 14.5.2. Amélioration Continue

1. Revue Annuelle du Programme
  - Mise en œuvre : Créer un comité de révision pour évaluer et mettre à jour annuellement le contenu de la formation afin de refléter les tendances émergentes, les nouvelles technologies et les leçons apprises lors d'événements récents.
  - Avantages : Maintient la formation pertinente et axée sur l'avenir.
2. Contribution des Parties Prenantes
  - Mise en œuvre : Créer des canaux permettant aux parties prenantes du secteur touristique de fournir des commentaires continus sur les besoins en formation, les préférences et le contenu.
  - Avantages : Assure que la formation reste axée sur la demande et pratique.
3. Étalonnage International
  - Mise en œuvre : Comparer régulièrement les programmes de formation sur la gestion des risques de catastrophes touristiques de la SADC avec les meilleures pratiques et normes mondiales.
  - Avantages : Maintient la compétitivité et intègre les innovations mondiales.

## 14.6. APPROCHE DE FORMATION SUR MESURE BASÉE SUR LES PROFILS DES PARTICIPANTS

Reconnaissant les divers antécédents et niveaux d'expérience des participants du secteur touristique, la stratégie de la SADC met l'accent sur l'importance d'adapter le contenu de la formation pour répondre aux besoins spécifiques de chaque groupe. Cette approche garantit que tous les participants, quels que soient leurs antécédents en gestion de crises, peuvent tirer le maximum de bénéfices des programmes de renforcement des capacités.

### 14.6.1. Système de Profilage des Participants

1. Évaluation Préalable à la Formation :  
Développer un questionnaire complet avant la formation pour évaluer les éléments suivants :
  - a) Rôle actuel et responsabilités dans le secteur du tourisme ou de la gestion des catastrophes
  - b) Nombre d'années d'expérience dans le secteur
  - c) Formation ou expérience antérieure en gestion de crises
  - d) Domaines d'intérêt spécifiques ou lacunes perçues dans les compétences
  - e) Styles d'apprentissage préférés (par exemple, visuel, auditif, etc.)
2. Classification du Niveau de Compétence:
  - Classer les participants en trois niveaux principaux : a) Novice : Peu ou pas d'expérience en gestion de crises b) Intermédiaire : Expérience ou formation de base en gestion de crises c) Avancé : Expérience approfondie ou formation formelle en gestion de crises.

3. Groupes Sectoriels Spécifiques :

- Classer les participants en fonction de leur secteur spécifique dans le tourisme : a) Fournisseurs d'hébergement (hôtels, complexes, etc. b) Opérateurs touristiques et agences de voyage c) Fournisseurs de transport (compagnies aériennes, croisiéristes, etc.) d) Responsables des attractions et événements e) Fonctionnaires gouvernementaux du tourisme f) Organisations de gestion des destinations

#### **14.6.2. Parcours de Formation Personnalisés**

En fonction des profils des participants, développer des parcours de formation distincts :

1. Parcours Fondamental (pour Novices) :

- Se concentrer sur la construction d'une compréhension de base des principes de gestion de crises.
- Fort accent sur les exercices pratiques.
- Thèmes :
  - a) Introduction à la gestion des risques de catastrophes dans le tourisme
  - b) Principes de base de la communication de crise
  - c) Comprendre le cycle de gestion des catastrophes
  - d) Responsabilités spécifiques en période de crise

2. Parcours Intermédiaire

- Développer les connaissances existantes pour améliorer les compétences
- Équilibre entre connaissances théoriques et application pratique.
- Thèmes:
  - a) Stratégies avancées de communication de crise
  - b) Développement et mise en œuvre de plans de gestion de crise
  - c) Gestion des parties prenantes pendant les crises
  - d) Relations avec les médias en période de crise
  - e) Stratégies de récupération après une crise

3. Parcours Avancé

- Se concentrer sur la réflexion stratégique et le leadership dans les situations de crise.
- Accent sur la gestion de scénarios complexes et la prise de décisions.
- Thèmes :
  - a) Diriger les efforts de réponse multi-agences
  - b) Gérer les crises transfrontalières dans le tourisme
  - c) Intégrer la gestion de crise dans des stratégies plus larges de gestion des destinations
  - d) Innover dans la préparation et la réponse aux crises
  - e) Mentorat et renforcement des capacités organisationnelles en gestion de crises

#### **14.6.3. Modules Spécifiques au Secteur**

Développer des modules ciblés pour chaque secteur du tourisme, abordant leurs défis uniques :

1. Fournisseurs d'Hébergement

- Procédures d'évacuation des clients
- Maintien des services essentiels pendant les crises
- Conversion des propriétés pour une utilisation d'urgence (par exemple, en tant qu'abris ou installations de soins de santé)

2. Opérateurs Touristiques et Agences de Voyage :

- Gestion de la communication avec les clients pendant les crises
- Procédures de rapatriement
- Adaptation des forfaits touristiques face à des risques émergents

3. Fournisseurs de Transport :

- Protocoles d'urgence pour les crises en transit
- Coordination avec les autorités des destinations
- Gestion des situations de passagers bloqués

4. Responsables des Attractions et Événements :

- Gestion des foules lors des urgences
- Adaptation des opérations selon les niveaux de menaces
- Équilibrer les mesures de sécurité avec l'expérience des visiteurs

5. Fonctionnaires Gouvernementaux du Tourisme

- Coordination des partenariats public-privé dans la réponse aux crises
- Élaboration et mise en œuvre de politiques de gestion des crises à l'échelle de la destination
- Gestion des aspects touristiques de la réponse nationale aux catastrophes

6. Organisations de Gestion des Destinations :
  - Récupération de l'image de la destination après une crise
  - Coordination de la communication de crise entre plusieurs parties prenantes
  - Tirer parti des réseaux de destinations pour une gestion efficace des crises

## 14.7. SUPPORT APRÈS LES ATELIERS ET APPRENTISSAGE CONTINU

Reconnaissant que l'apprentissage efficace va au-delà des ateliers et des sessions de formation, l'approche de la SADC plaide en faveur d'un soutien solide après les ateliers pour garantir la rétention et l'application à long terme des connaissances. Cette approche vise à offrir des opportunités d'apprentissage continu et une assistance pratique aux participants alors qu'ils mettent en œuvre les stratégies de gestion des risques de catastrophes (GRC) dans leurs rôles respectifs.

### 14.7.1. Bibliothèque Multilingue de Ressources

1. Documentation Complète
  - Développer des matériaux d'atelier détaillés, y compris des présentations, des fiches de travail et des directives d'exercices.
  - Traduire tous les matériaux en anglais, portugais et français pour garantir l'accessibilité à travers la région de la SADC
2. Répertoire Numérique :
  - Créer une plateforme en ligne conviviale pour héberger tous les matériaux d'atelier et ressources supplémentaires.
  - Implémenter une fonction de recherche sophistiquée permettant une navigation facile dans la bibliothèque de ressources.
3. Mises à Jour Régulières
  - Mettre en place un calendrier de révision et de mise à jour des matériaux pour refléter les meilleures pratiques et les développements régionaux les plus récents.
  - Informer les participants des mises à jour importantes par e-mail et via l'application mobile SADC Tourism DRM.

### 14.7.2. Série de Tutoriels Vidéo

1. Vidéos de Récapitulatif des Concepts Clés
  - Produire une série de vidéos courtes (5-10 minutes) résumant les concepts clés de chaque module de l'atelier.
  - Assurer que les vidéos sont disponibles en anglais, portugais et français, avec des options de sous-titrage.
2. Tutoriels sur l'Application Pratique
  - Développer des vidéos pédagogiques étape par étape pour la mise en œuvre des outils et techniques de gestion de risques de catastrophe spécifiques.
  - Inclure des exemples réels et des études de cas provenant de la région de la SADC pour illustrer les applications pratiques.

### 14.7.3. Évaluations de Suivi Régulier

1. Contrôles de Progrès Trimestriels :
  - Implémenter un système d'évaluations en ligne trimestrielles pour évaluer les progrès des participants dans l'application des apprentissages des ateliers.
  - Utiliser les résultats des évaluations pour identifier les domaines où un soutien supplémentaire pourrait être nécessaire
2. Cours de Rappel Annuels :
  - Offrir des cours de rappel en ligne annuels pour renforcer les concepts clés et introduire les nouvelles évolutions du domaine.
  - Adapter le contenu des cours de rappel en fonction des résultats des évaluations des participants et de leurs retours.

### 14.7.4. Soutien à la Mise en Œuvre Pratique

1. Kits d'Outils de Mise en Œuvre :
  - Développer des kits d'outils complets contenant des modèles, des listes de contrôle et des directives pour la mise en œuvre des divers aspects de la gestion de risques de catastrophe dans le tourisme.
  - Assurer que les kits d'outils soient culturellement appropriés et adaptables aux différents contextes au sein de la région de la SADC.

## BIBLIOGRAPHIE

APEC International Centre for Sustainable Tourism. (2004). Gestion des risques touristiques pour la région Asie-Pacifique : un guide autoritaire pour la gestion des crises et des catastrophes. Secrétariat de l'APEC, Singapour.

APEC International Centre for Sustainable Tourism. (2006). Gestion des risques touristiques : un guide autoritaire pour la gestion des crises dans le tourisme. Secrétariat de l'APEC, Singapour.

Beirman, D. (2003). Restaurer les destinations touristiques en crise : une approche stratégique de marketing. CABI Publishing.

De Silva, A., Amaratunga, D., & Haigh, R. (2022). Infrastructures vertes et bleues comme solutions de préparation basées sur la nature pour la réduction des risques de catastrophes : aspects clés des politiques. *Sustainability*, 14(16155), 1-26.

Faulkner, B. (2001). Vers un cadre de gestion des catastrophes touristiques. *Tourism Management*, 22(2), 135-147.

Glaesser, D. (2006). Gestion de crise dans l'industrie touristique. Elsevier, Amsterdam.

Lettieri, E., Masella, C., & Radaelli, G. (2009). Gestion des catastrophes : résultats d'une revue systématique. *Disaster Prevention and Management*, 18(2), 117-136.

Pacific Asia Travel Association. (2011). Rebondir : guide de gestion des risques, des crises et de la reprise dans le tourisme. Pacific Asia Travel Association.

Pearce, D. G. (2015). La gestion des destinations en Nouvelle-Zélande : structures et fonctions. *Journal of Destination Marketing and Management*, 4(1), 1-12.

Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises et catastrophes : une approche stratégique de la gestion des crises dans l'industrie touristique. *Tourism Management*, 25, 669-683.

Ritchie, B. W., Crotts, J. C., Zehrer, A., & Volsky, G. T. (2013). Comprendre les effets d'une crise touristique : l'impact du déversement de pétrole BP sur la demande d'hébergement régional. *Journal of Travel Research*, 53(1), 12-25.

Roldán, J. (1993). Les exigences de financement du tourisme nature et patrimoine dans les Caraïbes. Organisation des États américains.

Communauté de Développement de l'Afrique Australe. (2015). Stratégie et plan d'action sur le changement climatique (2015). Gaborone, Botswana.

Communauté de Développement de l'Afrique Australe. (2017). Stratégie et fonds pour la préparation et la réponse aux catastrophes de la SADC, 2016-2030. Gaborone, Botswana.

Communauté de Développement de l'Afrique Australe. (2019). Programme de tourisme 2020-2030. Gaborone, Botswana.

Communauté de Développement de l'Afrique Australe. (2020). Plan stratégique indicatif régional (RISDP) 2020-2030. Gaborone, Botswana.

Sphere Project. (2004). Charte humanitaire et normes minimales en réponse aux catastrophes. Genève, Suisse.

UNDRR. (n.d.). <https://www.undrr.org/terminology/disaster>. Consulté le 30 août 2022.

PNUE. (2008). Gestion des risques de catastrophe pour les destinations touristiques côtières en réponse au changement climatique : un guide pratique pour les décideurs. Programme des Nations Unies pour l'environnement, Paris, France.

Nations Unies. (2015). Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophes 2015-2030.

Nations Unies. (2018). Rapport annuel UNISDR 2017. Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophes (UNISDR), Genève, Suisse.

Programme des Nations Unies pour l'Environnement – PNUE & Organisation mondiale du tourisme - OMT. (2005). Rendre le tourisme plus durable : un guide pour les décideurs politiques.

Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophes. (2015). Tourisme et risques de catastrophes : une contribution des Nations Unies à la consultation préalable à la troisième Conférence mondiale des Nations Unies sur la réduction des risques de catastrophes. Sendai, Japon.

Université des Indes occidentales. (2018). Intégrer le genre dans la gestion des risques de catastrophe pour le tourisme : manuel de formation. Université des Indes occidentales.

Organisation mondiale du tourisme. (1991). Mesures recommandées pour la sécurité du tourisme. Madrid : OMT.

OMT. (2011). Boîte à outils pour la communication de crise dans le tourisme. OMT, Madrid, Espagne.

OMT. (1999). Code mondial d'éthique du tourisme. <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>. Consulté le 28 février 2023. OMT, Madrid, Espagne.

Usher, L. E., & Schroeder, A. (2021). Communication des risques dans l'industrie touristique. Dans J.E.W. Yusuf & B. St. John III (Éds.), *Communicating Climate Change: Making Environmental Messaging Accessible* (pp. 151-168). Routledge.

Wang, J., & Ritchie, B. W. (2012). Comprendre l'intention de planification des crises des gestionnaires d'hébergement : une application de la théorie du comportement planifié. *Tourism Management*, 33, 1057–1067.

Wang, J., & Ritchie, B. W. (2013). Attitudes et perceptions de la planification des crises parmi les gestionnaires d'hébergement : résultats d'une étude australienne. *Safety Science*, 52(158), 81–91.

WTTC. (2022). Impact économique du voyage et du tourisme. <https://wttc.org/research/economic-impact>. Consulté le 28 février 2023.



**Southern African Development Community (SADC) Secretariat**

Plot 54385 CBD Square

Private/Bag 0095

Gaborone, Botswana

**Tel:** +267 395 1863

**Email:** [registry@sadc.int](mailto:registry@sadc.int)

**Website:** [www.sadc.int](http://www.sadc.int)

