

QUIZ D'AUTO-ÉVALUATION · QUESTIONS

Dix-huit questions, trois niveaux

Questions en page de gauche, réponses commentées en page de droite.

Quatre propositions par question ; entourez la lettre.

Niveau 1 les fondamentaux · **Niveau 2** la pratique · **Niveau 3** l'expertise.
Deux réponses portent une pastille de délai : Q3 (bonne pratique) et Q9 (opposable).

NIVEAU 1 — LES FONDAMENTAUX

Q1 Combien de familles de risques la cartographie d'une entreprise touristique passe-t-elle en revue ?

- A** Trois **B** Cinq **C** Sept **D** Douze

Q2 En cas de catastrophe majeure avec bilan humain, quelle institution centralise la communication gouvernementale ?

- A** Le ministère du Tourisme
B Le ministère de l'Intérieur
C L'office national du tourisme **D** La CNT

Q3 Dans quel délai le manuel de l'ASEAN situe-t-il la diffusion d'un premier message d'attente ?

- A** 1 à 3 heures **B** 24 heures **C** 7 jours
D Après la fin de la crise

Q4 Quelle formule la règle n° 9 de l'ASEAN écarte-t-elle face à un média en situation de crise ?

- A** « Nous vérifions » **B** « Sans commentaire »
C « Nous reviendrons vers vous à 16 h »
D « Nous ne savons pas encore »

Q5 Le plan de continuité d'activité est-il une obligation légale pour toute entreprise touristique marocaine ?

- A** Oui, depuis 2023
B Non, aucun texte sectoriel ne l'impose de manière générale
C Oui, pour les établissements classés uniquement
D Oui, pour les agences uniquement

Q6 Quel rôle Bureau Veritas a-t-il joué dans le label Welcome Safely ?

- A** Il délivrait seul le label
B Il a coconstruit le référentiel ; l'audit relevait de prestataires agréés
C Il menait un audit annuel de chaque établissement
D Uniquement pour les hôtels classés

NIVEAU 2 — LA PRATIQUE

Q7 Après le séisme d'Al Haouz, comment l'aide à la reconstruction du bâti des établissements touristiques classés est-elle versée ?

- A** En une fois, à la déclaration du sinistre
B Par tranches conditionnées à l'avancement des travaux
C Par l'assureur de l'établissement
D Sous forme de prêt bancaire

Q8 Un établissement touristique non assuré peut-il être indemnisé par le fonds de solidarité contre les événements catastrophiques au titre de son bâtiment d'exploitation ?

- A** Oui, dans la limite d'un plafond
B Non : le volet non-assurés couvre le préjudice corporel et la perte de la résidence principale
C Oui, après expertise
D Uniquement s'il est classé

Q9 Quel est le délai pour déclarer un sinistre à son assureur au titre du régime des événements catastrophiques ?

- A** 20 jours **B** 90 jours **C** 6 mois **D** 1 an

QUIZ D'AUTO-ÉVALUATION · RÉPONSES COMMENTÉES

Questions 1 à 9

NIVEAU 1 — LES FONDAMENTAUX

- Q1 — C.** Risques naturels ; hydriques et climatiques ; sanitaires ; sécuritaires ; opérationnels ; numériques et données ; réputationnels et informationnels.
- Q2 — B.** C'est ce qui s'est produit après Al Haouz, et c'est la règle dans la quasi-totalité des pays. Le périmètre de parole d'une entreprise couvre son établissement, ses clients, ses salariés et ses partenaires.
- Q3 — A.**  Délai de bonne pratique Repère du manuel de l'ASEAN ; la checklist de l'ETC situe à ≤ 1 h un premier accusé de réception. C'est un **délai de bonne pratique**, pas une obligation marocaine. Le manquer ne vous fait perdre aucun droit — seulement l'initiative du récit.
- Q4 — B.** Le référentiel est explicite sur la raison : cela donne l'impression que vous dissimulez quelque chose. Les trois autres formulations sont conformes au référentiel.
- Q5 — B.** Aucun texte sectoriel ne l'impose de manière générale. Mais l'absence d'obligation de plan ne supprime aucune de vos obligations existantes — sécurité, hygiène, assurance, responsabilité contractuelle, données personnelles — et des obligations spécifiques peuvent découler de votre catégorie d'établissement.
- Q6 — B.** Le référentiel a été développé par le département du Tourisme avec Bureau Veritas et Well Hospitality ; l'audit relevait des prestataires agréés du dispositif, la demande de label se faisant « au moyen d'un audit avec des prestataires agréés ».

NIVEAU 2 — LA PRATIQUE

- Q7 — B.** L'aide porte sur la reconstruction du bâti et accompagne la dépense à mesure des travaux. Trois ans après le séisme, le bilan s'établit à 767 hébergements impactés, 199 restaurés et 171 millions de dirhams engagés. La continuité de l'exploitation pendant l'arrêt relève, elle, de l'organisation propre de l'entreprise.
- Q8 — B.** C'est le point technique central du régime. La formulation officielle est sans ambiguïté, et elle exclut l'outil de travail. Le seul recours d'un établissement est la voie assurantielle.
- Q9 — A.**  **DÉLAI OPPOSABLE** Vingt jours à compter de la survenance, sauf impossibilité absolue. Les quatre-vingt-dix jours d'inscription au registre constituent un autre délai : ils concernent les non-assurés et courent à compter de la publication de l'acte de déclaration.

QUIZ D'AUTO-ÉVALUATION · QUESTIONS

Questions 10 à 18

NIVEAU 2 — LA PRATIQUE (SUITE)

Q10 La perte d'exploitation est-elle couverte par la garantie « événements catastrophiques » ?

- A** Oui, automatiquement
- B** Non : elle relève d'une garantie distincte, à lire dans la police
- C** Oui, jusqu'à 3 millions de dirhams
- D** Uniquement pour les établissements classés

Q11 Quel est le premier geste gratuit à faire dans les trois heures suivant une crise grave ?

- A** Laisser les publications promotionnelles programmées
- B** Suspendre les publications promotionnelles inappropriées et vérifier si un message d'attente est nécessaire
- C** Changer automatiquement le logo en monochrome
- D** Fermer tous les canaux

NIVEAU 3 — L'EXPERTISE

Q13 Dans les cas comparés au chapitre 5, qu'est-ce qui explique le mieux le délai de reprise après une crise touristique ?

- A** La gravité du choc
- B** Le nombre de victimes
- C** La nature du facteur limitant
- D** Le budget de communication engagé

Q14 Dans le cas tunisien, quelle a été la chaîne causale du blocage du marché ?

- A** La peur des voyageurs
- B** Attentat → conseil aux voyageurs → invalidation des assurances → produit invendable par les tour-opérateurs → effondrement de la distribution
- C** L'effondrement des prix
- D** La fermeture de l'espace aérien

Q15 Pourquoi les recettes reviennent-elles après les arrivées ?

- A** Parce que les statistiques sont décalées
- B** Parce que la reprise s'achète par les prix
- C** Parce que les clients dépensent moins par principe
- D** Ce n'est pas le cas

Q12 Dans une cellule de crise de petite structure, que peut-on cumuler ?

- A** Rien : chaque fonction exige une personne
- B** Les fonctions, oui ; mais chacune a un titulaire et un remplaçant
- C** Tout, sur le dirigeant
- D** Seules les fonctions techniques

Q16 À quel niveau de l'échelle de condition de destination correspond le séisme d'Al Haouz, et quelle réponse est prescrite ?

- A** Niveau 1, réponse mondiale
- B** Niveau 3, isoler la zone affectée et distinguer perception et réalité
- C** Niveau 5, conditions normales
- D** Niveau 2, renverser les perceptions nationales

Q17 Peut-on publier la liste des clients présents pour rassurer les familles ?

- A** Oui, si la liste est courte
- B** Non : la loi sur les données personnelles continue de s'appliquer
- C** Oui, avec l'accord de l'hôtel
- D** Oui, sur les seuls canaux privés

Q18 Pourquoi une panne internet peut-elle passer devant un séisme dans la priorisation des risques ?

- A** Parce qu'elle coûte toujours plus cher
- B** Parce que sa probabilité est élevée et que les activités qui en dépendent ont un temps de tolérance très court
- C** Parce qu'elle est couverte par le régime des événements catastrophiques
- D** Parce qu'elle est plus médiatisée

QUIZ D'AUTO-ÉVALUATION · RÉPONSES COMMENTÉES

Questions 10 à 18

NIVEAU 2 — LA PRATIQUE (SUITE)

Q10 — B. Le régime indemnise des dommages — bâtiments, contenus, véhicules, personnes ; la perte d'exploitation relève d'une garantie distincte, à lire dans la police. Une confirmation écrite de l'assureur, obtenue avant la crise, précise la couverture.

Q11 — B. La suspension des contenus promotionnels inadaptés est une précaution facilement transposable. La forme de la communication publique et son rythme dépendent ensuite des faits, de l'autorité chef de file et de la capacité de l'organisation.

Q12 — B. Les fonctions se cumulent ; chacune a un titulaire et un remplaçant. Si une seule personne est titulaire de deux fonctions et remplaçante d'une troisième, le plan repose sur sa disponibilité : injoignable, elle laisse trois fonctions vacantes.

NIVEAU 3 — L'EXPERTISE

Q13 — C. Dans les cas étudiés, le facteur dominant — perception, accès, distribution, avis aux voyageurs ou destruction de capacité — explique mieux la trajectoire que la seule gravité immédiate. Les durées observées ne constituent pas une règle prédictive.

Q14 — B. L'obstacle est juridique et commercial avant d'être psychologique : un client qui souhaiterait partir ne le peut pas, parce que son assurance ne le couvre plus et que son tour-opérateur ne peut plus vendre. Et le déblocage, fin juillet 2017, a été diplomatique.

Q15 — B. En Tunisie, les arrivées de 2014 sont dépassées en 2017, les recettes seulement en 2018 — et en monnaie courante, alors que le dinar s'était déprécié. Conséquence pratique : le retour du volume ne signifie pas la sortie de crise, mais l'entrée dans sa seconde phase.

Q16 — B. Problème majeur circonscrit à une zone identifiable, avec menace crédible pour les touristes. Et la réponse prescrite — isoler la zone du contexte plus large, établir honnêtement la distinction entre perception et réalité — correspond à la démarche suivie par l'ONMT.

Q17 — B. Une urgence peut justifier certains partages nécessaires à la protection des personnes ; elle ne justifie pas une publication massive. La règle pratique : deux listes, l'une interne et complète, l'autre externe et minimale, avec des canaux et des niveaux de preuve définis à l'avance pour les familles, les autorités et les consulats.

Q18 — B. Le produit probabilité × impact ne suffit pas : le temps de tolérance complète la matrice. Lorsque réservation, paiement et messagerie dépendent d'une même connexion et que la tolérance est de deux heures, ce risque fréquent devient prioritaire. Un score faible assorti d'une tolérance nulle reste prioritaire.

VOTRE SCORE

Niveau 1 / 6 Niveau 2 / 6 Niveau 3 / 6 Total / 18

VERSION INTERACTIVE

Le guide, ses fiches, son quiz et sa vidéo sont accessibles sur cntacademy.ma/11guides.