

Responsabilité Civile

Note destinée aux activités hôtelières

CHUBB®



Contexte

Les hôtels ou Groupes hôteliers font face à la fermeture présente ou à venir d'une grande majorité de leurs hôtels avec arrêt de toute activité commerciale du fait de la pandémie du Covid-19.

Certains gouvernements imposent aux hôtels une mise à disposition voire une réquisition de leurs hôtels.

Cette mise à disposition / réquisition est destinée à accueillir des populations différentes : personnel médical, personnes fragiles (SDF, violences conjugales...), personnel des armées et/ou de la police, personnes de retour d'expatriation à confiner, personnes atteintes du Covid-19 ne présentant pas de symptômes nécessitant une hospitalisation devant être confinée en dehors de leur famille etc...

Il n'est pas à exclure que cette demande de mise à disposition voire de réquisition des hôtels s'élargisse en fonction des pays et de l'évolution de la propagation du virus.

Cette situation est tout à fait inédite et l'objet de cette note est de vous accompagner via des conseils en termes de prévention pour les risques liés à ces nouvelles activités.

Conseils suite à la mise à disposition ou réquisition d'hôtels

La réorientation des établissements d'une activité hôtelière naturelle et historique vers l'accueil de personnes telles que décrites ci-avant pose de nombreuses questions en termes de faisabilité, d'adéquation des infrastructures mais aussi de responsabilité.

La 1ère recommandation vise à l'arrêt total de l'activité touristique dans ces hôtels. Il ne peut y avoir une partie de l'hôtel accueillant des touristes et une partie dédiée à la mise à disposition / réquisition.

L'accueil des personnes précitées doit faire l'objet d'une attention particulière dans les domaines suivants :

- **Fiabilité des infrastructures.** Si des équipements médicaux doivent être installés et exploités dans les établissements hôteliers, ils seront potentiellement vitaux pour les patients qui en bénéficient. Il convient de garantir un niveau de service technique optimal pour assurer leur bon fonctionnement.
- **Renforcement de la sûreté.** L'enceinte des établissements concernés doit être surveillée pour s'assurer que seules les personnes autorisées peuvent y accéder.
- **Protection des salariés.** Dans ce contexte de pandémie virale, bien que le réemploi des établissements hôteliers se fasse par le régime de la réquisition, l'employeur demeure responsable de la sécurité de ses employés. A ce titre, il doit prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter la contamination de ces derniers.
- **Retour à l'activité hôtelière.** Cette période d'exploitation extraordinaire devra permettre un retour à une exploitation commerciale dans des conditions de sécurité optimales pour les clients.

Pour chacun de ces 4 domaines, vous trouverez ci-dessous une liste non-exhaustive de conseils qui permettront de vous aider dans cette période inédite.

Il est important de noter que le niveau de réponse à apporter est très différent en fonction du public qui pourrait être accueilli. Les préconisations ci-dessous sont donc à adapter en fonction du besoin.

Fiabilité des infrastructures

- Renforcement des équipes techniques pour la maintenance curative de toutes les utilités qui dépendent du bâtiment (électricité, eau, chauffage/climatisation...).
- Mise en place d'astreintes techniques auprès des équipes de maintenance internes ou plus probablement de prestataires spécialisés. Les délais d'intervention devront être compatibles avec l'activité et l'autonomie des équipements médicaux installés. Attention aux fortes contraintes générées par l'accueil de lits de type réanimation avec usage de respirateurs, pousse-seringue et autres équipements électriques équipés de batterie mais dont l'autonomie est limitée mais néanmoins vitaux pour les patients.
- Mise à disposition d'une alimentation triphasée en amont du Tableau Général Basse Tension (TGBT) pour le raccordement d'une alimentation électrique de secours (type groupe électrogène).

Prévention et protection incendie

- Vérifier que les zones inoccupées ou inutilisées de l'établissement sont bien équipées de systèmes de détection d'intrusion, de détection automatique d'incendie et de détection de présence d'eau (notamment les locaux techniques). Ces alarmes devraient être renvoyées vers un lieu occupé 24/24 (accueil, local du night manager, local SSIAP...) ou une société de télésurveillance. Une surveillance particulière de ces zones devrait être prévue.
- S'assurer que les équipements de sécurité (notamment l'éclairage de secours, les extincteurs, les portes coupe-feu, les pompes sprinklers, etc.) ont été vérifiés et sont opérationnels. Un test complet des installations devrait être organisé avant l'arrivée des tiers.
- Réduire la quantité de matériaux combustibles (papiers, cartons, bois...) dans les locaux. Les substances inflammables (alcools forts, essence, aérosols) devraient être limitées autant que possible sur site.
- Retirer les objets de valeur ou les stocker dans des zones dédiées sécurisées (coffres-forts).
- S'assurer que les bennes à déchets soient quasiment vides en vue de leur sollicitation future ; et ceci, afin d'éviter toute charge calorifique inutile à proximité ou dans le bâtiment. En cas de besoin, faire intervenir le prestataire habituel pour le remplacement de ces bennes .
- S'assurer de la fermeture des portes et de leur surveillance en période de nuit (si équipées de contacts par exemple). Le night manager (et/ou rondier) devrait être équipé des Equipements de Protection Individuelle adéquats et notamment d'un PTI (Protection de Travailleur Isolé).
- Conserver un niveau de maintenance préventive optimal des systèmes de protection (incluant la protection sprinkler, l'alarme incendie, les portes coupe-feu, les systèmes de détection d'intrusion, la vidéosurveillance, etc. ; et ceci, en accord avec les standards connus (APSAD) et les recommandations des fournisseurs.
- Revoir les procédures d'urgence existantes pour s'assurer de leur pertinence, voire pour y intégrer des modifications adaptées et applicables « dans cette situation exceptionnelle » (appel des pompiers, évacuation des occupants, coupure des utilités, etc.). Un responsable « Coordinateur En cas d'Incendie » doit être défini pour agir en concertation avec les Autorités locales (pompiers, soignants, police...) en cas de sinistre pendant cette période. Ceci est particulièrement important si la présence du personnel hôtelier est réduite sur site.
- Les inspections des locaux devraient être maintenues, avec notamment des inspections quasi quotidiennes par l'astreinte technique des zones inoccupées (TGBT, chaufferie, réserves...).
- Prévoir des locaux adaptés (en termes de ventilation, bacs de rétention, détection incendie...), dédiés et à accès restreint - sous clef par exemple - pour le stockage des produits médicaux et potentiellement dangereux (substances toxiques, inflammables, comburantes...).

Renforcement de la sûreté

- Fermeture de tous les accès (et de tous les équipements de loisirs : piscines, espaces de remise en forme, salles de sport...) à l'exception de ceux demandés par les autorités locales.
- Mise en place d'un gardiennage des accès pour le contrôle/filtrage des entrées. Cette fonction remplacera l'accueil à la réception qui n'a plus lieu d'être.
Un présentiel devra être assuré à proximité des unités de gestion des équipements de sécurité/sûreté (centrales incendie et anti-intrusion) afin de garantir une prise en compte des alarmes dans les meilleurs délais.
- Réalisation de rondes de sécurité/sûreté/techniques plusieurs fois par jour (fréquence à définir en fonction des besoins).
Les circuits de ronde incluront toutes les zones privatives de l'hôtel n'ayant pas fait l'objet de mise à disposition/réquisition (zones extérieures, locaux techniques, locaux temporairement inutilisés...).

Protection des salariés

- Mise en place de barrières physiques aussi souvent que possible ; et notamment au niveau de l'accueil des personnes hébergées.
- Définir et préciser clairement au personnel hôtelier leurs prérogatives pour limiter au maximum tout contact direct ou indirect avec les personnes hébergées.
Cette préconisation porte notamment sur les draps et tout autre matériel qui se trouve dans les chambres mais aussi les plateaux repas et autre colis ou courrier transmis ou réceptionné.
- Réglage des systèmes de ventilation avec fonctionnement des Centrales de Traitement d'Air avec utilisation d'air neuf à 100%.
Le fonctionnement de ces CTA avec un taux de recirculation d'air, même minime, pourrait être un facteur de dissémination du virus dans les locaux.
- Mise à disposition de locaux adaptés (principe des sas ou des zones sales/propres) pour l'habillage et le déshabillage des personnels.
Dans l'idéal, des locaux dédiés aux personnels du groupe hôtelier devraient être aménagés pour éviter toute proximité avec le personnel soignant qui présente des facteurs de risques importants.
- Mise à disposition de kits d'Equipements de Protection Individuels adaptés à la nouvelle activité de l'établissement.
En cas d'accueil de lits médicalisés, des kits complets comparables à ceux disponibles dans les hôpitaux (gants, blouses, charlottes, lunettes, masques...) ainsi que du désinfectant de type solution hydroalcoolique seront à fournir.
- Les circuits de distribution et de récupération des Equipements de Protection Individuels devront être étudiés ; sachant que les habits sales seront considérés comme des déchets infectieux.
- Mise en place de procédures d'habillage/déshabillage identiques à celles réalisées dans les hôpitaux avec formation préalable du personnel.
Ces formations incluront les notions de « Gestes barrières »
- Réalisation de tests de dépistage du Covid-19 si suspicion de contamination.
En cas de symptômes, appliquer un principe de précaution immédiat en demandant au salarié de se confiner à son domicile.
- Limitation du nombre de salariés exposés avec prise en compte des facteurs de risques (âge, nombre d'enfants dans le foyer...)
- Désinfection régulière des locaux ; et notamment les locaux 'privatifs' non mis à disposition ou réquisitionnés.

Retour à l'activité hôtelière

- Désinfection complète des établissements par un prestataire spécialisé.
- Réalisation d'un contrôle périodique par un bureau de contrôle dès lors que l'installation technique correspondante aura été modifiée pour la réalisation des activités temporaires (notamment les installations électriques si accueil de lits médicalisés).

Nombre de ces conseils ne pourront être mis en place unilatéralement mais devront être discutés et validés localement avec les autorités locales (et notamment l'autorité réquisitrice).

En termes de responsabilité, il est primordial d'établir un contrat de mise à disposition ou de réquisition avec ladite autorité locale.

Ce lien contractuel permettra d'établir les responsabilités de chacun, et notamment pour le Groupe hôtelier, de limiter sa responsabilité du fait de la réaffectation de ses locaux eu égard à leur destination initiale.

Avant chacune de ces mises à disposition ou réquisitions, il est vivement recommandé au Groupe hôtelier de faire analyser et valider le contrat par sa Direction Juridique.

La problématique est beaucoup plus marquée pour l'accueil de malades ayant déclaré une forme bénigne de la maladie.

S'agissant de la problématique particulière de l'accueil de lits médicalisés, les hôtels ne sont clairement pas conçus ni adaptés pour fournir un niveau de service comparable à un établissement de soins.

En fonction du public accueilli, il convient donc d'adapter son niveau de réponse qu'il soit contractuel (cf paragraphe ci-dessus) ou technique (cf liste des préconisations listées dans ce document).

Nous restons à votre entière disposition pour vous accompagner dans l'aménagement de vos établissements. N'hésitez pas à revenir vers nous.

Contact

Pierre Guichard
Senior Risk Engineer
pierre.guichard@chubb.com.



Chubb. Insured.SM

Chubb est le nom commercial utilisé pour désigner les filiales de Chubb Limited qui fournissent des services d'assurances ou connexes. Une liste de ces filiales est disponible sur le site internet www.chubb.com. Ce document se limite par nature à fournir des conseils. Il est proposé en tant que ressource pouvant être utilisée avec vos conseillers d'assurance dans le cadre d'un programme de maîtrise des pertes et sinistres. Les évaluations, rapports, et recommandations sont élaborés à la seule fin d'aider l'assureur à souscrire les risques et à maîtriser les pertes et sinistres. L'évaluation d'un quelconque risque ou condition n'entraîne aucunement que celui-ci soit couvert ou garanti par une quelconque police d'assurance. Aucune responsabilité ni garantie n'est supportée ou accordée par les informations contenues dans ce document.

Chubb European Group SE, entreprise régie par le Code des assurances, au capital social de 896 176 662 euros, sise La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 450 327 374.