Modèle de politique de remontée des incidents (hôtellerie)

Modèle : ne constitue pas un avis juridique ni financier. Les obligations d'avis aux autorités, aux réseaux de cartes, aux assureurs et aux personnes sont fixées par la loi et par contrat; un conseiller juridique devrait revoir cette politique et vos plans d'intervention. Le conseil fixe chaque seuil et chaque délai ci-dessous; ce modèle ne propose aucun chiffre.

Organisation : _____ Adoptée par le conseil le : _____ Prochaine révision : _____

1. Objet

Cette politique indique à la direction quels incidents doivent être signalés au conseil, dans quel délai et à qui, afin que le conseil puisse superviser l'intervention. Elle ne remplace pas les procédures d'urgence de l'exploitant ou de la direction.

2. Qui signale, et à qui

- **Responsable du signalement :** [PDG / directeur général / gestionnaire d'actifs]; substitut : [nom]
- **Contact au conseil :** la présidence; si elle n'est pas disponible, [présidence d'un comité / administrateur principal]
- **Obligations de l'exploitant :** lorsqu'un exploitant tiers gère l'établissement, la direction lui demandera de signaler au propriétaire selon les mêmes niveaux (vérifiez le contrat de gestion).

3. Niveaux

Niveau 1 : signaler immédiatement au contact du conseil (par téléphone), puis par écrit dans les [__] heures

- Décès ou blessure mettant la vie en danger d'un client, d'un employé ou d'un entrepreneur sur les lieux ou dans un véhicule ou un bateau de l'entreprise
- Menace crédible de violence, situation de tireur actif ou soupçon de traite des personnes
- Incendie, explosion, défaillance de la structure ou évacuation
- Soupçon de compromission des données de cartes de paiement ou des renseignements personnels des clients
- Éclosion de maladie d'origine alimentaire ou autre liée à l'établissement, ou fermeture à la suite d'une inspection de santé publique
- Suspension, révocation ou fermeture d'urgence d'un permis d'alcool ou d'un permis d'exploitation
- Tout événement qui attire déjà l'attention des médias ou des réseaux sociaux, ou qui risque de le faire
- [Autre : _____]

Niveau 2 : signaler au contact du conseil dans les [__] heures / jours ouvrables

- Blessure grave nécessitant une hospitalisation
- Intervention policière lors d'un incident sur les lieux
- Poursuite, mise en demeure ou réclamation de plus de [montant]
- Échec d'une inspection incendie, sécurité des personnes, alimentaire ou de santé
- Plainte de harcèlement ou de sécurité visant un gestionnaire
- Perte d'un système clé (réservations, paiements) pendant plus de [__] heures
- [Autre : _____]

Niveau 3 : inclure dans le prochain rapport au conseil

- Réclamations courantes et blessures mineures, constats d'infraction mineurs, quasi-accidents et leçons apprises
- Nombre d'incidents par catégorie pour la période

4. Contenu du premier rapport écrit

- Ce qui s'est passé, quand et où; qui est touché
- Mesures immédiates prises et qui dirige l'intervention
- Qui a été avisé (services d'urgence, assureurs, marque, prêteur, autorités)
- Ce qu'on ne sait pas encore, et quand viendra la prochaine mise à jour

5. Rôles pendant un incident de niveau 1

Rôle	Nom	Substitut
Responsable de l'incident (direction)		
Contact au conseil		
Conseiller juridique externe		
Avis au courtier / à l'assureur		
Firme d'enquête / technique (cybersécurité, données de cartes)		
Porte-parole (seule cette personne parle aux médias)		
Responsable des dossiers (conserve documents, vidéos, journaux)		

6. Dossiers et secret professionnel

- Conservez les dossiers pertinents (rapports d'incident, vidéos, journaux des systèmes) dès le moment de l'incident; ne les supprimez pas selon les calendriers de conservation habituels avant que le conseiller juridique lève la mise en suspens.
- Faites passer les rapports d'enquête par le conseiller juridique lorsque celui-ci le recommande.

7. Suivi par le conseil

- Le conseil (ou le comité désigné) reçoit un rapport de clôture écrit pour chaque incident de niveau 1 : cause, intervention, coût et changements apportés.
- Le conseil revoit cette politique au moins [une fois par année] et après chaque incident de niveau 1.

Modèle de Prepared Board (preparedboard.com/fr/for/hospitality). Traduit de l'anglais; en cas de divergence, la version anglaise fait foi. Ne constitue pas un avis juridique ni financier.

8. Adoption

IL EST RÉSOLU que le conseil adopte la politique de remontée des incidents présentée le [DATE], en vigueur le [DATE], et demande à la direction de former [fonctions] sur celle-ci dans les [__] jours.

Modèle de Prepared Board (preparedboard.com/fr/for/hospitality). Traduit de l'anglais; en cas de divergence, la version anglaise fait foi. Ne constitue pas un avis juridique ni financier.