



Conférence

**L'expression et la formalisation
des attentes des acteurs
face à la vulnérabilité des réseaux**

ENGREF

31 Mars 2009

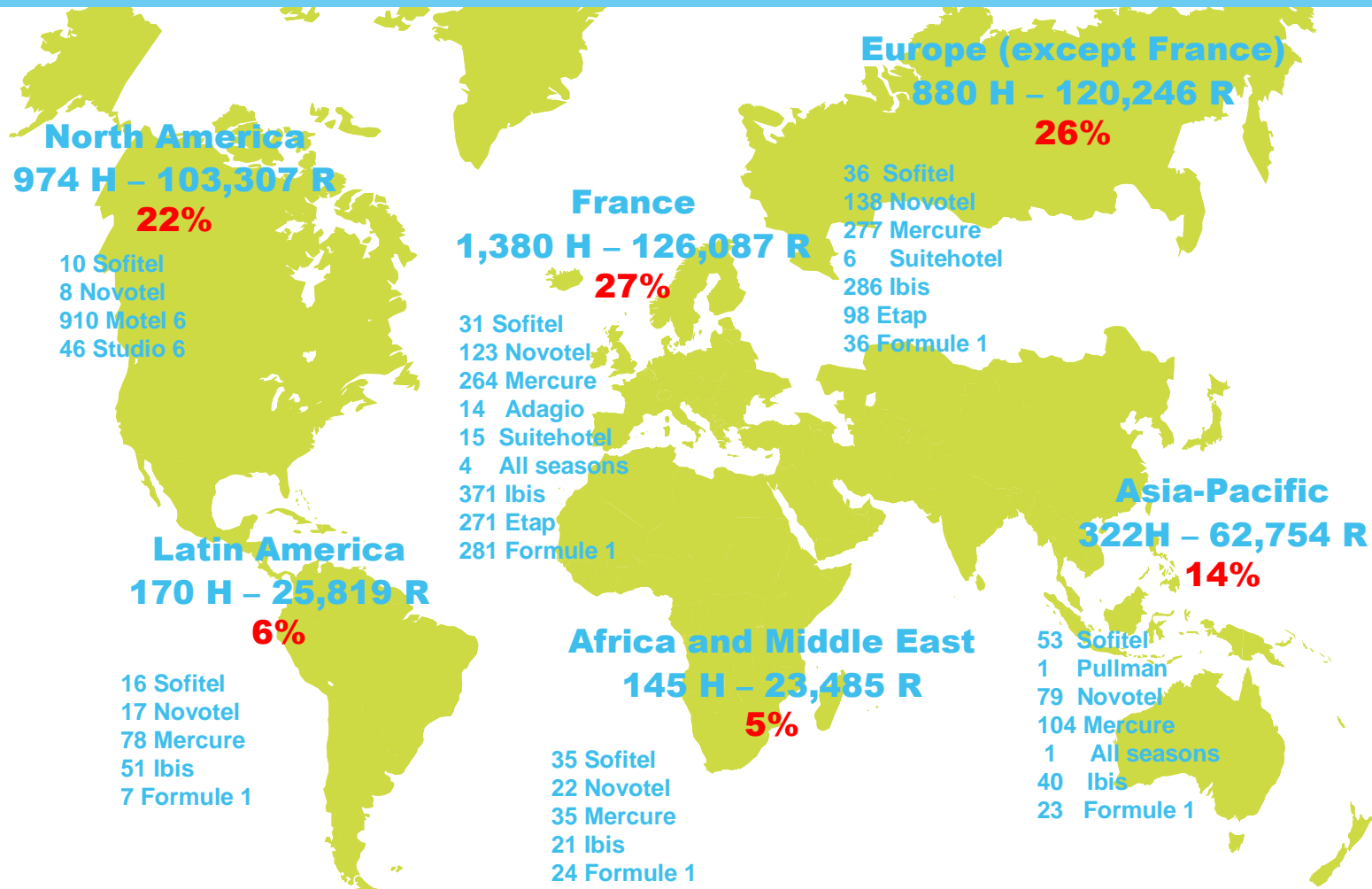
- ▶ **Le groupe Accor**
- ▶ **Les réseaux concernés**
- ▶ **Les risques et la vulnérabilité des réseaux**
- ▶ **Les attentes des hôteliers**

Le groupe Accor



I. CORPORATE PROFILE

Hotel network as of 31 December 2007: 3,871 Hotels – 461,698 Rooms





IV. POWERFUL BRANDS

A unique portfolio of brands

	STANDARDIZED	NON-STANDARDIZED	EXTENDED STAY
LUXURY			
UPSCALE			
MIDSCALE			
ECONOMY			
BUDGET			



- Leaders or major players
- High brand recognition
- A luxury division
- Specialized niches in the extended-stay segment
- Innovative offerings

• **La priorité d'Accor :**

Assurer la sécurité de ses clients et employés sans discrimination:

- de marques
- de pays

• **Les principaux risques concernés:**

▶ **Liés au bâtiments et à son exploitation**

- Incendie, Amiante, Légionelle, Sanitaires,.....

▶ **Liés à son emplacement**

- Catastrophes naturelles et risques environnementaux
- Malveillance, attentats

▶ **Liés aux infrastructures et réglementations locales**

- Fiabilité des services de prévention et secours
- Fiabilité des réseaux, continuité du service

LES RESEAUX CONCERNES

Les réseaux concernés

- Eau
- Electricité
- Gaz
- Chauffage/clim urbain
- Communications
 - ▶ **Téléphonie**
 - Filaire
 - Hertzien
 - satellite
 - ▶ **Transfert de données**
 - Filaire
 - Fibre optique
 - ▶ **Télévision/ radio**
 - Hertzien
 - Satellite
- Eaux usées

- **Inter dépendance des réseaux**

- ▶ **L'électricité est généralement indispensable au fonctionnement de l'ensemble des réseaux**
- ▶ **Les réseaux de communications deviennent de plus en plus un élément indispensable au fonctionnement des autres réseaux**

- **Réseaux indispensables en cas de crise**

- ▶ **Téléphonie**

- Donner l'alerte
- Demander les secours

- ▶ **Radio / télévision**

- Recevoir les consignes des autorités
- Etre informé de l'évolution d'une situation

LES RISQUES ET LA VULNERABILITE DES RESEAUX

• **Les risques d'interruption de service :**

▶ **Les catastrophes naturelles**

- Risques connus
- Informer du risque d'interruption de service

▶ **Les comportements humains**

- Grèves
- Malveillance / attentats

▶ **Les aléas techniques**

LES ATTENTES DES HOTELIERS

- **Assurer la sécurité des clients et du personnel**
 - ▶ **Qualité de l'eau vis-à-vis d'un risque de pollution**
 - ▶ **Disposer des moyens de communication en cas d'urgence**
 - ▶ **Disposer des informations (ex: tempête tropicale (DOM-TOM))**
- **Assurer les prestations à leurs clients**
 - ▶ **Disponibilité des réseaux dans le temps et en quantité**
 - Eau
 - Electricité
 - Gaz
 - Chauffage / clim urbain
 - Communications
 - Eaux usées

- **Connaître la fiabilité des réseaux pour prendre des mesures de prévention complémentaires liées à l'exploitation de l'établissement:**

- ▶ **Groupe électrogène de sécurité**
- ▶ **Réserves d'eau pour les sprinklers**
- ▶ **Réserves de vivres supplémentaires en cas de risque d'isolement**
- ▶ **Téléphone satellite**

- **Assurer et ou améliorer la fiabilité des réseaux**

- ▶ **les mesures complémentaires de prévention sont difficilement modifiables dans l'existant**

MERCI POUR VOTRE ATTENTION