

Les entreprises hôtelières et de restauration, notamment les hôtels, les motels, les centres de villégiature, les centres de conférence et les restaurants, sont exposées à des risques liés à leurs bâtiments, à leurs activités, à leurs services aux clients et à leurs véhicules. Un simple incident tel qu'un incendie, une panne de services publics, un client blessé ou un accident de la route peut avoir d'importantes répercussions sur leur situation financière et leur réputation.

Le présent guide indique les principaux risques auxquels les entreprises hôtelières et de restauration sont exposées dans quatre secteurs clés, à savoir les biens, les pertes d'exploitation, la responsabilité du fait des lieux et la responsabilité civile automobile. Pour chacun de ces secteurs, il décrit les risques courants et fournit des mesures de contrôle pratiques pour aider à réduire la probabilité d'un sinistre ou à en limiter les conséquences.

En gardant ces risques et ces mesures de contrôle en tête, les courtiers peuvent aider leurs clients à mieux protéger leurs activités et à se montrer résilients lorsqu'un problème survient.

Biens

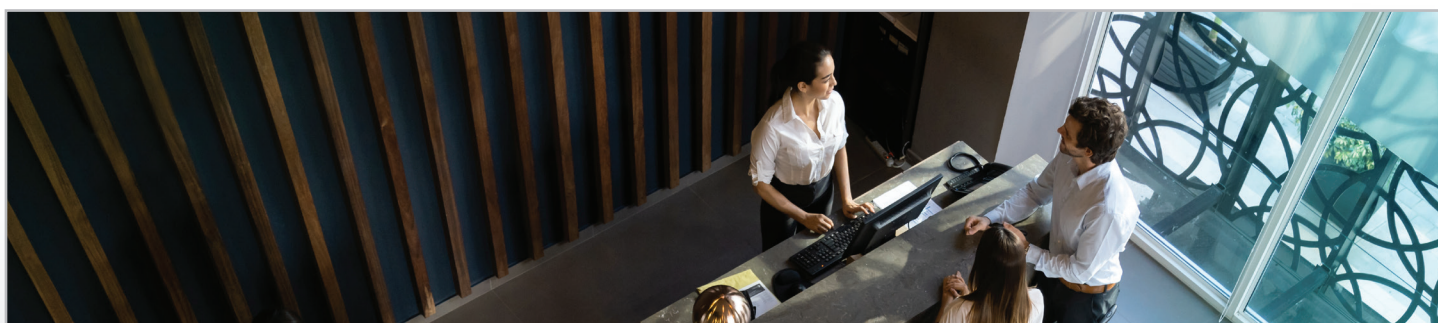
Les entreprises hôtelières et de restauration dépendent de leurs bâtiments, des commodités d'usage et de leur équipement pour offrir leurs services. Tout dommage causé à ces biens peut perturber leurs activités, forcer le déplacement des clients et rapidement compromettre leur stabilité financière.

Risques

- Feux de cuisine résultant d'opérations de cuisson commerciales.
- Bris d'équipement, notamment des systèmes électriques, de plomberie, de réfrigération et de chauffage, ventilation et climatisation.
- Dommages attribuables aux clients, usage de tabac ou vandalisme dans les chambres et les aires communes.
- Vol, incendie criminel ou vandalisme dans les installations accessibles au public.
- Sinistres liés aux conditions météorologiques (p. ex., inondation, tempête de vent ou feu de forêt).

Mesures de contrôle

- Installer et entretenir les systèmes de gicleurs automatiques, les alarmes incendie et les extincteurs portables, ainsi que les systèmes d'extinction d'incendie dans les cuisines.
- Procéder périodiquement à l'entretien préventif des systèmes électriques, de plomberie, de réfrigération et de chauffage, ventilation et climatisation.
- Effectuer régulièrement des inspections d'entretien et de sécurité incendie.
- Renforcer la sécurité du site en installant des caméras et des contrôles d'accès et en offrant au personnel une formation appropriée.
- Élaborer un plan de sécurité incendie en collaboration avec les services d'incendie locaux pour assurer la capacité d'intervention.



Pertes d'exploitation

Pour les entreprises hôtelières et de restauration, les pertes matérielles ne représentent souvent que le début du problème. Les fermetures d'établissement ou les interruptions de service peuvent rapidement entraîner des pertes de revenus, porter atteinte à la réputation de l'entreprise et rendre difficile de maintenir les relations avec la clientèle.

Risques

- Interruption des activités en raison des pertes matérielles subies à la suite d'un sinistre, notamment d'un incendie, d'une inondation ou d'un bris d'équipement.
- Forte dépendance à l'égard de la haute saison touristique, des activités saisonnières ou des conférences.
- Pannes de services publics qui nuisent au fonctionnement des cuisines ou des systèmes de réfrigération ou au confort des clients.
- Perturbations de la chaîne d'approvisionnement en aliments, en linges de maison et en produits de nettoyage.
- Perte de réservations ou de contrats à long terme à la suite d'une fermeture prolongée.

Mesures de contrôle

- Tenir à jour un plan de continuité des affaires faisant état des activités essentielles et des priorités pour la reprise des activités.
- Installer une source d'alimentation de secours pour les systèmes informatiques, de réfrigération, d'éclairage et d'alarme incendie.
- Diversifier les fournisseurs et constituer des stocks de produits essentiels, dans la mesure du possible.
- Examiner les mesures d'urgence à prendre en cas de relocalisation d'un événement ou les autres modes ou lieux d'hébergement possibles.
- S'assurer que les garanties prévues pour les pertes d'exploitation cadrent avec des délais de reprise réalistes.

Responsabilité du fait des lieux

Les activités hôtelières et de restauration exigent une interaction constante avec le public, ce qui multiplie les occasions de faire l'objet de réclamations en responsabilité civile, si les risques ne sont pas gérés efficacement.

Risques

- Glissades, trébuchements et chutes dans les halls d'entrée, les cages d'escalier, les couloirs et les aires de stationnement.
- Maladies d'origine alimentaire contractées dans les restaurants ou les bars ou auprès des services de traiteur.
- Responsabilité liée à l'alcool en cas de service excessif de boissons alcoolisées, ou encore de clients en état d'ébriété.
- Risques liés aux aires récréatives comme les piscines, les spas, les salles de sport et les espaces événementiels.
- Dommages matériels ou corporels subis par des clients à la suite d'un vol ou d'une agression qui survient au sein des installations.

Mesures de contrôle

- Procéder périodiquement à l'inspection et à l'entretien des aires publiques et communes.
- Mettre en œuvre des programmes stricts en matière d'hygiène et de salubrité alimentaires, et offrir une formation au personnel à cet égard.
- Mettre en place des politiques et des certifications en ce qui concerne le service responsable d'alcool.
- Établir des protocoles de sécurité documentés pour les piscines et les installations récréatives.
- Renforcer la sécurité en assurant la formation du personnel, en installant des systèmes de surveillance et en instaurant des processus de signalement des incidents.

Responsabilité civile automobile

Les entreprises hôtelières et de restauration ont souvent recours à des véhicules pour assurer le transport des clients, le service de voiturier et les livraisons. Ces activités, si elles ne sont pas gérées correctement, présentent un risque de responsabilité et peuvent entraîner des accidents, des blessures ou des pertes financières.

Risques

- Collisions impliquant des navettes, des fourgonnettes ou des véhicules de courtoisie et occasionnant des dommages corporels ou matériels.
- Accidents liés au service de voiturier, vol ou fausse manœuvre au volant du véhicule d'un client.
- Incidents impliquant des véhicules de restauration et de livraison pendant le service de restauration ou l'événement.
- Utilisation par les employés de leur véhicule personnel à des fins professionnelles (responsabilité civile des non-propriétaires).
- Non-respect de la réglementation en ce qui concerne les permis, les assurances ou les aptitudes des conducteurs.

Mesures de contrôle

- Mettre en œuvre un programme de sélection des conducteurs (vérification des antécédents, obtention d'un résumé du dossier de conduite et examens médicaux).
- Offrir une formation continue aux conducteurs sur la conduite préventive et la distraction au volant.
- Entretenir et inspecter tous les véhicules appartenant à l'entreprise, et tenir des registres d'entretien détaillés.
- Établir des procédures claires pour le service de voiturier, notamment en ce qui concerne le contrôle des clés, la conduite des véhicules et les avis de non-responsabilité.
- Assurer la surveillance et la couverture des véhicules loués et autres véhicules n'appartenant pas à l'entreprise.

Résumé

Les entreprises hôtelières et de restauration sont exposées à des risques liés à leurs bâtiments, à leurs activités, à leurs services aux clients et à leurs véhicules. Un simple incident, s'il n'est pas contrôlé adéquatement, peut entraîner une interruption de service, occasionner des pertes financières et porter atteinte à la réputation de l'entreprise. Bien que le présent guide présente les risques courants et des mesures de contrôle pratiques, la situation de chaque entreprise est unique et nécessite une attention particulière.

Notre équipe des Services des risques techniques offre des conseils et des ressources pour soutenir et bonifier le travail de nos courtiers partenaires. En travaillant ensemble, nous aidons nos clients à bâtir des entreprises hôtelières et de restauration plus résilientes qui protègent les gens, les biens et les collectivités.

[Cliquez ici pour en savoir plus sur nos stratégies de prévention des sinistres.](#)

Page 3 de 3

echelonassurance.ca

Copyright © 2026 Echelon Assurance. Ce guide est fourni par Echelon Assurance (« nous ») à titre informatif pour aider les propriétaires d'entreprises hôtelières et de restauration à comprendre les risques de propriété et de responsabilité auxquels ils peuvent être exposés et comment ils peuvent améliorer leur protection et la prévention des sinistres. Bien que nous estimions que ce guide soit complet, il est fourni « tel quel » et nous ne garantissons pas qu'il le soit. Toute responsabilité et tout risque liés à des incidents précis, y compris l'utilisation du présent guide, sont assumés par les entreprises.

^{MC} Marque de commerce d'Echelon Assurance. ^{MD} Marque déposée d'Echelon Assurance.

echelon
Assurance