DÉGÂTS APRÈS UNE GRANDE INONDATION

HILTON INTERNATIONAL HOTEL

PRÊTS À ACCUEILLIR DE NOUVEAUX CLIENTS?

En plus de son rez-de-chaussée impressionnant ouvert au client, avec ses sols en marbre et ses colonnes, l'hôtel possède également un sous-sol. Il abrite le centre d'exploitation qui s'est retrouvé inondé pendant plusieurs jours:

- cuisines
- stock de denrées alimentaires
- laverie
- locaux de chauffage et stations de pompage
- local du transformateur et climatisations
- trois véhicules qui étaient garés dans le parking souterrain
- 207 chambres et 16 cages d'ascenseur ont été nettoyées
- 274 équipements de séchage ont été utilisés

PLUS DE 100 COLLABORATEURS ONT PARTICIPÉ, DONT

DES CUISINIERS, DES BOUCHERS, DES FEMMES DE CHAMBRE ET DES TECHNICIENS DE SURFACE EXTERNES

AIDE RAPIDE

Vous vous rappelez très certainement des reportages vus à la télévision pendant l'été 2002 lorsque l'Europe a subi les plus fortes inondations jamais connues depuis plus de 200 ans. De nombreuses villes partout en Europe centrale consignaient d'énormes dégâts et de nombreuses victimes. La République Tchèque, et notamment sa capitale historique de Prague, a été l'une des régions les plus touchées. Des averses diluviennes ont fait gonfler la Vltava, sur les rives de laquelle se trouve Prague, à son niveau le plus haut depuis 1890. La ville a dû évacuer plus de 50 000 personnes.

BELFOR a mobilisé une équipe de 500 personnes pour faire face aux effets de cette grande inondation. Cette équipe a également accompagné de nombreuses autres multinationales ayant subi de grosses pertes. Ainsi, BELFOR est par exemple intervenu chez un horloger reconnu et dans une manufacture de papier, dans des imprimeries et chez un fabricant d'outils CNC. Un gestionnaire international de sinistres, Crawford & Company, nous a également appelés à la rescousse. L'agence britannique de cette entreprise avait été chargée de la gestion du lourd sinistre qui avait touché le Hilton de Prague. Crawford & Company s'est rapidement adressé à BELFOR, sachant ne pas disposer des ressources suffisantes pour une gestion professionnelle d'un sinistre de cette ampleur.

BELFOR UK a décidé d'envoyer Allan Jones, responsable de la centrale d'intervention BELFOR de Portsmouth comme chef de projet à Prague. Il y a passé les quatre premiers mois à ranger le Hilton de Prague, le désinfecter et l'assécher. Le Hilton est un hôtel cinq étoiles de 788 lits et le plus grand des nombreux hôtels internationaux situés sur les rives de la Vltava à Prague. Tous ces hôtels ont subi de graves dégâts liés aux inondations, lorsque la rivière est montée de presque huit mètres après de fortes pluies. Lorsqu'Allan Jones est arrivé à l'hôtel une semaine après les inondations, la réception au rez-de-chaussée, le sous-sol et le parking souterrain du Hilton étaient recouverts de 13 centimètres de boue et de limon venant de la rivière toute proche, le tout mêlé à des eaux usées non traitées. Le sous-sol abritait le casino et les salles de conférence.

RÉOUVERTURE SEULEMENT SIX SEMAINES APRÈS L'INONDATION **EN TANT QUE PREMIER HÔTEL TOUCHÉ**

L'espace réservé aux congrès de 1500 places assises devait recevoir le centre de presse américain à l'occasion du 16ème sommet de l'OTAN. Des chefs d'Etat de partout dans le monde étaient attendus très prochainement dans la ville. BELFOR réussirait-elle à assainir l'hôtel dans les délais?

Outre les collaborateurs tchèques de BELFOR, plus de 100 employés de l'hôtel, avec des cuisiniers, des bouchers et des femmes de chambre, ont participé au grand nettoyage sur ordre de leur directeur et sous la supervision de BELFOR. Les techniciens de surface externes de l'hôtel ont également été mis à contribution et ont dû se pencher sur une toute nouvelle forme de nettoyage!

LE NETTOYAGE COMMENCE – ÉLIMINATION DE LA BOUE

La première tâche à laquelle Allan Jones s'est attelée est l'élimination de la boue de l'hôtel. BELFOR a trouvé une solution innovante pour résoudre ce problème complexe. La boue a été lavée avec les lances à incendie de l'hôtel et évacuée du bâtiment. La force de l'inondation avait bousculé tous les meubles dans les pièces, de sorte que certaines portes étaient bloquées. De nombreux ustensiles relevant de l'hygiène étant longtemps restés dans la boue, Allan a demandé à l'hôtel de les jeter.

Outre tous les ustensiles de cuisine (casseroles, poêles, vaisselle, plans de travail, fours, réfrigérateurs), tout le linge a également été perdu (draps, serviettes, nappes, serviettes de table, lave-linge industriels et sèche-linge). Ces machines étaient si grandes qu'elles ont dû être évacuées par grue par une fenêtre latérale.

DÉSINFECTION DE LA ZONE – LUTTE ANTIBACTÉRIENNE

Après l'élimination de la boue, l'étape suivante consistait à désinfecter toute la zone afin de neutraliser les bactéries et garantir une sécurité maximale au travail. Puis ce fut le moment de procéder à un nettoyage en profondeur. Toutes les zones impactées ont été nettoyées à l'eau sous pression et désinfectées avec des produits chimiques spécialement préparés par BELFOR. Après achèvement de ces travaux, les entreprises de construction ont pu commencer le remplacement du carrelage et de la faïence, des plafonds, murs et portes. Sur le conseil de BELFOR, toutes les toilettes et lavabos ont été démontés, nettoyés à la pression et traités dans un bain de produits chimiques avant réinstallation. Cela a permis de ne pas remplacer intégralement ces éléments comme l'avaient proposé les conseillers du gouvernement tchèque. Puis il a fallu désinfecter toute la zone pour exclure toute contamination croisée. À la fin des travaux de nettoyage, l'étape suivante a consisté à nettoyer manuellement et intensément les zones critiques en matière d'hygiène, y compris les cuisines et les toilettes ainsi que tous les espaces accessibles aux clients. Après le nettoyage, ce fut au tour des travaux d'assèchement dans une ampleur jamais vue.

Un technicien a ainsi passé tout son temps à surveiller le processus d'assèchement. Cette opération était particulièrement importante dans la salle de congrès et dans le foyer avec ses boiseries en merisier atteignant le plafond. Les boiseries avaient été démontées, mais les murs ont dû être séchés afin que le bois ne se déforme pas. BELFOR était en concertation constante avec les conseillers de la ville de Prague pendant ces trois étapes de nettoyage intense et le processus d'assèchement. Ces autorités devaient en effet émettre des autorisations de travail et superviser les travaux de rangement dans l'ensemble de la ville. L'administration avait fixé des règles strictes afin de garantir un maximum de sécurité pour tous les travaux. L'hôtel Hilton s'est vu remettre l'attestation de santé et d'hygiène au premier coup.