|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 4 – Analyser un contexte à l’aide d’une IA | | Une image contenant affiche, art, Police, conception  Description générée automatiquement | |
| **Durée** : 30’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni |  | Source |

**Contexte professionnel**

La société **Le Frédier** a lancé une chaîne de restauration rapide innovante, spécialisée dans les recettes savoyardes traditionnelles revisitées (tartiflette, croziflette, fondue, raclette, diots, salades montagnardes).

Une image contenant nourriture, Restauration rapide, produits de boulangerie, intérieur

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.Afin d’assurer son fonctionnement, l’entreprise doit gérer au quotidien des tâches liées à la cuisine, au service client, à la logistique et à l’administration.

Toutefois, comme dans toute organisation, différents **risques** peuvent apparaître. Ces risques concernent aussi bien les salariés que les clients, les prestataires extérieurs, l’équilibre financier ou encore l’environnement.

Un accident s’est récemment produit : un technicien d’une société prestataire de nettoyage industriel est intervenu dans l’aire de livraison située à l’arrière d’un restaurant. Alors qu’il déplaçait du matériel, il a glissé sur une flaque d’huile issue d’un bidon mal refermé par un employé. La chute a entraîné une blessure sérieuse et un arrêt de travail. Cet incident a mis en lumière l’insuffisance du plan de prévention des risques concernant les prestataires extérieurs.

**Travail à faire à l’aide d’une IA**

1. Identifiez les tâches à partir du **Document 1**, décrivez les principales activités réalisées dans le restaurant et expliquez en quoi elles sont susceptibles de générer des risques.
2. Analysez des risques en vous appuyant sur le **Document 2** et classez les risques par nature.
3. **E**xpliquez les conséquences de l’accident du prestataire pour l’entreprise *Le Frédier* à partir du **Document 3**. Précisez quels types de risques sont concernés.
4. Proposez les actions prioritaires à mettre en place sur la base du **Document 4**, afin de renforcer la prévention des risques. Montrez en quoi elles contribuent à améliorer la sécurité et l’image de l’entreprise.

**Doc. 1 – Description des tâches dans le restaurant**

La société **Le Frédier** s’appuie sur un ensemble de tâches variées et complémentaires afin d’assurer le fonctionnement quotidien de ses établissements.

En premier lieu, la cuisine occupe une place centrale. Les équipes de production doivent préparer les recettes savoyardes traditionnelles revisitées en format restauration rapide : tartiflettes, croziflette, raclettes, fondues ou encore salades montagnardes. Cela implique la maîtrise des équipements spécifiques comme les plaques de cuisson, les fours ou les friteuses, ainsi qu’un strict respect des normes d’hygiène et de sécurité alimentaire, notamment la chaîne du froid.

Le service client représente une autre mission essentielle. Les employés assurent l’accueil, la prise des commandes et la remise des repas, que ce soit sur place ou à emporter. La gestion des périodes de forte affluence, fréquentes le soir et le week-end, exige rapidité d’exécution, sens de l’organisation et qualité de la relation client.

En parallèle, la logistique occupe une place stratégique. Les restaurants doivent réceptionner les livraisons, contrôler la conformité des produits, assurer leur stockage en chambre froide ou en réserve et gérer les stocks de manière rigoureuse afin de limiter les pertes. La collaboration avec les fournisseurs locaux, souvent issus de la région alpine, demande également une coordination régulière.

Enfin, la gestion administrative complète cet ensemble de tâches. Le suivi du chiffre d’affaires, la gestion des plannings, le paiement des salaires, le respect des réglementations en vigueur et la tenue du document unique d’évaluation des risques (DUERP) sont indispensables pour assurer la continuité et la pérennité de l’activité.

**Doc. 2 – Typologie des risques**

Le fonctionnement d’un restaurant comme Le Frédier expose l’entreprise à différents types de risques. Les risques d’accidentsdu personnel apparaissent en premier lieu : les salariés de cuisine et de service peuvent subir des brûlures, des coupures ou des chutes liées aux sols glissants. La fatigue physique et le stress lié aux horaires de pointe accentuent également les risques psychosociaux.

Par ailleurs, l’entreprise dépend fortement de la stabilité des prix des matières premières et de l’énergie. Une hausse du coût du fromage, de la charcuterie ou de l’électricité peut réduire les marges bénéficiaires. De plus, toute fermeture temporaire d’un restaurant, par exemple à la suite d’un contrôle sanitaire défavorable ou d’un accident, entraîne une perte directe de chiffre d’affaires.

Une autre catégorie de risques résulte du non-respect des règles d’hygiène alimentaire, l’entreprise s’expose à des sanctions administratives et financières. Elle doit également anticiper les conflits sociaux éventuels, notamment autour de la gestion des heures supplémentaires ou de l’embauche de saisonniers. Enfin, la responsabilité civile et pénale de l’entreprise peut être engagée en cas d’accident touchant un salarié, un client ou un prestataire.

Enfin, la consommation énergétique, notamment liée aux équipements frigorifiques et de cuisson, est importante. La gestion des déchets alimentaires et des huiles usagées nécessite une vigilance particulière. À défaut, l’image de marque de l’entreprise pourrait être compromise, ce qui affecterait sa relation avec les clients sensibles à la dimension écologique.

**Doc. 3 – Accident d’un prestataire extérieur**

Lors d’une opération de maintenance dans l’un des établissements de la chaîne, un technicien appartenant à une société prestataire est intervenu depuis l’aire de livraison située à l’arrière du restaurant. Par mesure d’hygiène, l’accès aux salles du restaurant pour le personnel technique (hors commis de service et cuisiniers) doit être réalisé par une porte de service spécial. Alors qu’il déplaçait du matériel, le salarié de l’entreprise prestataire est passé par les cuisines pour rejoindre son véhicule technique et il a glissé sur une flaque d’huile issue d’un bidon mal refermé par un employé. La chute a entraîné une blessure sérieuse à la jambe et à la tête, nécessitant une prise en charge médicale et un arrêt de travail prolongé.

Le responsable du restaurant, en charge de la gestion quotidienne, a reconnu qu’aucune information n’avait été communiqués aux salariés prestataires sur les conditions le travail au sein du restaurant, sachant que ce dernier intervient régulièrement et qu’il connaît bien le restaurant.

Cet accident a eu plusieurs conséquences. Le salarié victime de la chute a déclaré l’incident comme accident du travail auprès de son employeur. Ce dernier a engagé une procédure afin que la responsabilité du restaurant Le Frédier soit reconnue. L’entreprise se trouve désormais exposée à un risque juridique et financier, lié notamment à une éventuelle indemnisation.

Surtout, cet événement a mis en lumière les insuffisances du plan de prévention des risques appliqué aux prestataires extérieurs. Aucun protocole spécifique d’accueil n’avait été prévu, et la zone de livraison n’avait pas été sécurisée ni vérifiée avant l’intervention. L’accident révèle donc une faille dans la politique de prévention et souligne la nécessité de mettre en place une démarche plus rigoureuse et systématique.

**Doc. 4 – Mise en place d’une démarche de prévention des risques**

À la suite de l’accident du prestataire, la société Le Frédier a pris la décision de renforcer sa politique de prévention. La première mesure consiste à mettre à jour le plan de prévention des risques. Désormais, chaque prestataire extérieur doit être inscrit dans un registre et bénéficier d’un accueil sécurité obligatoire. Ce document d’accueil précise les zones accessibles, les règles d’hygiène à respecter et les équipements de protection individuelle requis. Les aires de livraison et de stockage feront l’objet d’un contrôle systématique avant toute intervention extérieure afin d’éviter les situations dangereuses.

En parallèle, l’entreprise souhaite promouvoir une véritable culture de prévention des risques. Elle organise des sessions de formation pour l’ensemble du personnel, portant aussi bien sur les risques liés à l’hygiène alimentaire que sur la sécurité au travail et les gestes de premiers secours. Des affichages clairs rappellent les consignes dans les zones sensibles comme la cuisine ou la réserve. De plus, un référent sécurité est désigné dans chaque établissement afin d’assurer le suivi des bonnes pratiques au quotidien.

Enfin, l’entreprise a instauré un système d’évaluation continue. Des indicateurs, tels que le nombre d’incidents ou le taux d’absentéisme, sont suivis chaque mois et présentés lors de réunions internes. Ces bilans permettent d’adapter les mesures correctives et de s’assurer que la politique de prévention contribue réellement à la protection des salariés, des clients et des prestataires.

Ainsi, l’accident survenu dans l’aire de livraison aura servi de déclencheur pour mettre en place une démarche globale et structurée, renforçant la sécurité et la responsabilité de la société Le Frédier.