



# Comment déployer une démarche sécurité en s'adaptant à la spécificité du secteur de la restauration collective ?

Victoria Eyraud

## ► To cite this version:

Victoria Eyraud. Comment déployer une démarche sécurité en s'adaptant à la spécificité du secteur de la restauration collective ?. Santé. 2016. dumas-01436425

**HAL Id: dumas-01436425**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01436425>**

Submitted on 9 Mar 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## MASTER PREVENTION DES RISQUES & NUISANCES TECHNOLOGIQUES

### Mémoire du Master PRNT

Alternance en entreprise – 2<sup>ème</sup> année de master PRNT

Année 2015 – 2016

### Comment déployer une démarche sécurité en s'adaptant à la spécificité du secteur de la restauration collective



|                         |                                                                                                                  |                 |                                                                                       |      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Entreprise:             | ELIOR Restauration santé<br>Immeuble le Plein Ouest – Bât B<br>1, rue Albert Cohen – CS 30011<br>13016 MARSEILLE |                 |  |      |
| Alternant :             | Victoria EYRAUD                                                                                                  |                 |                                                                                       |      |
| Tutrice Entreprise :    | Sylvie BRICO                                                                                                     |                 |                                                                                       |      |
| Tutrice Universitaire : | Eugénie MUNOZ                                                                                                    |                 |                                                                                       |      |
|                         |                                                                                                                  | Nom             | Date                                                                                  | Visa |
| Rédacteur               | Alternant                                                                                                        | Victoria EYRAUD |                                                                                       |      |
| Approbateur             | Tutrice Entreprise                                                                                               | Eugénie MUNOZ   |                                                                                       |      |



## Remerciements

Mes remerciements les plus sincères, à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réussite de cette deuxième année d'apprentissage et de cette cinquième année d'étude.

Merci à Monsieur Rodolphe CAVAGLIERI de m'avoir permis d'intégrer l'entreprise Elixor en 2015, pour une alternance d'un an, et pour son soutien.

Je remercie ensuite particulièrement, mon tuteur d'entreprise Madame Eugénie MUNOZ, Ingénieur Sécurité Enseignement, Madame Lydie BERTHELEMOT Coordinatrice Sécurité Enseignement, et Madame Lise GUILLEVIC Ingénieur Sécurité Santé, pour m'avoir fait confiance, pour le temps qu'ils m'ont consacré, pour leur soutien et pour toute l'expérience professionnelle qu'ils ont su partager avec moi tout au long de cette année.

Je souhaite remercier l'ensemble du personnel des sites et des équipes d'encadrement avec qui j'ai eu l'occasion de travailler, pour leur disponibilité et l'aide qu'ils m'ont apportée.

De plus, je tiens aussi à remercier Monsieur Thierry ATHUYT, responsable des études pour m'avoir soutenue et écoutée durant cette année.

Enfin, je remercie vivement Madame Sylvie BRICO, ma tutrice d'université, pour avoir pris le temps de se déplacer et d'échanger avec moi sur le déroulement du stage, ainsi que l'ensemble des enseignants du Master Prévention des Risques et Nuisances Technologiques.



## Sommaire

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Remerciements                                                                   | 1  |
| Sommaire                                                                        | 2  |
| Introduction                                                                    | 4  |
| Partie 1 : Présentation du groupe Elior                                         | 5  |
| I.    Elior dans le monde                                                       | 6  |
| 1.1.    Son historique                                                          | 6  |
| 1.2.    Ses activités                                                           | 6  |
| 1.3.    Quelques chiffres                                                       | 7  |
| II.   Elior en France : répartition géographique                                | 8  |
| III.  Elior Restauration Santé Sud Est                                          | 9  |
| 3.1.   Elior Santé                                                              | 9  |
| 3.2.   L'organisation de la Direction Régionale                                 | 9  |
| 3.3.   Le service Santé et Vie au Travail                                       | 9  |
| Partie 2 : Le déploiement d'outils d'analyses et d'actions sur des sites cibles | 12 |
| I.    Le choix des sites cibles                                                 | 13 |
| II.   La création d'un tableau de suivi des sites cibles                        | 13 |
| 2.1.   Documents réglementaires                                                 | 14 |
| 2.2.   L'accueil au poste de travail des CDI* et CDD*                           | 16 |
| 2.3.   Accueil au poste de travailleurs intérimaires                            | 18 |
| 2.4.   Gestion des AT* et des situations dangereuses                            | 18 |
| 2.5.   Affichage sécurité                                                       | 20 |
| 2.6.   Formation et sensibilisation                                             | 21 |
| 2.7.   Produits chimiques                                                       | 22 |
| 2.8.   Manutention manuelle et TMS*                                             | 23 |
| III.  Le suivi des sites cibles de mon secteur                                  | 24 |



|                                                                                     |                                                                      |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1.                                                                                | Clinique Rech                                                        | 24 |
| 3.2.                                                                                | Clinique Clémentville                                                | 26 |
| 3.3.                                                                                | Polyclinique du Languedoc                                            | 28 |
| 3.4.                                                                                | Polyclinique Oxford                                                  | 30 |
| Partie 3 : Le déploiement de la politique sécurité : Apports, difficultés et pistes |                                                                      | 32 |
| I.                                                                                  | Les apports                                                          | 33 |
| 1.1.                                                                                | Le document unique                                                   | 33 |
| 1.2.                                                                                | Le plan de prévention                                                | 34 |
| 1.3.                                                                                | Les produits chimiques                                               | 34 |
| 1.4.                                                                                | AceTeam                                                              | 35 |
| II.                                                                                 | Les difficultés                                                      | 35 |
| 2.1.                                                                                | Les difficultés à mener une démarche sécurité en étant sous-traitant | 35 |
| 2.2.                                                                                | Les conflits de valeurs entre l'hygiène et la sécurité               | 36 |
| 2.3.                                                                                | Conception et rénovation des locaux                                  | 37 |
| III.                                                                                | Axes d'améliorations liés à la spécificité du secteur                | 39 |
| 3.1.                                                                                | La gestion en multi-sites                                            | 39 |
| 3.2.                                                                                | Le management d'équipe                                               | 40 |
| 3.3.                                                                                | Les compétences et les savoir-faire                                  | 41 |
| Conclusion                                                                          |                                                                      | 43 |
| Bibliographie                                                                       |                                                                      | 44 |
| Table des figures                                                                   |                                                                      | 45 |
| Table des abréviations                                                              |                                                                      | 46 |
| Annexes                                                                             |                                                                      | 47 |



## Introduction

La restauration collective a très vite intégré les différentes règles liées à l'hygiène et à la sécurité alimentaire. Cela provient de sa nécessité de maintenir une **qualité alimentaire** afin de **fidéliser les clients**. Les différents partenaires des restaurations collectives ou agroalimentaires sont donc très investis et formés lorsqu'il s'agit de l'hygiène. Les formations se font nombreuses autour de l'HACCP\* (Hazard Analysis Critical Control Point) ou bien du PMS\* (Plan de Maitrise Sanitaire).

La **sécurité et la santé au travail** ne font partie du quotidien que depuis récemment. Les réglementations devenant plus strictes et plus nombreuses, il était nécessaire de mettre en place une **politique sécurité** ainsi qu'un service Santé et Vie au Travail afin de maîtriser cela.

La **qualité de vie au travail** et la **santé-sécurité au travail** ont un impact direct sur l'hygiène alimentaire et la qualité de la prestation. En effet, les AT\* (accident du travail), les MP\* (maladie professionnelle) ou bien les inaptitudes entraînent une **perte du savoir-faire** et des compétences qu'il est nécessaire de compenser pour **maintenir la prestation** au niveau voulu. De plus, la population travaillant au sein du groupe étant vieillissante, il était important pour l'entreprise de travailler sur le maintien de leur **état de santé**, ceci permettant de conserver les connaissances et les compétences au sein de l'entreprise mais également de **diminuer les coûts** liés aux AT – MP\*.

La position d'Elior, comme **prestataire de restauration collective**, implique un déploiement sur différents sites tels que les hôpitaux, les maisons de retraite ou bien les cliniques : cela engendre l'obligation de mettre en place une **gestion multi-sites**. Cette spécificité entraîne des conséquences en termes de management, de politique ou bien de gestion. Concernant la santé et la sécurité au travail, une politique sécurité ne pourra pas être déployée de la même façon que sur un site industriel basé sur un seul lieu géographique. De ce fait, le service Santé et Vie au Travail, soutenu par le directeur régional, a mis en place une politique sécurité et un **plan de déploiement spécifique à une gestion multi-sites**. Le développement de cette politique, pour être réussi et acquis par tous les niveaux hiérarchiques, doit se faire progressivement.

Sauvegarder la santé et la sécurité au travail permet de **pérenniser le savoir-faire** au sein de l'entreprise, de **former de nouvelles générations**, **d'améliorer l'image du groupe** ainsi que **conquérir de nouveaux marchés**.

La mise en place de telles démarches nécessite des **moyens humains**. J'ai été engagée, en tant qu'alternante, pour déployer la politique sécurité sur les régions Languedoc-Roussillon et Paca, répondre aux obligations réglementaires et mettre en place des actions tests en termes de santé et sécurité au travail.



## Partie 1 : Présentation du groupe Elios



## I. Elior dans le monde

### 1.1. Son historique

Le groupe est fondé en 1991 par **Francis Markus, Robert Zolade** et 300 cadres associés pour la prise de participation de 35% dans le capital de **Générale de Restauration**, filiale de restauration du groupe Accor.

C'est en 1993 que le groupe commence à diversifier son activité, notamment en prenant une participation dans la société **Elitair**. Le groupe commence donc une activité de restauration de concession.

De plus en plus entreprenant, le groupe acquiert les parts restantes de la Générale de Restauration et crée la société espagnole de restauration de concession **Elite Aeropuertos**. Actuellement implanté sur le territoire européen, le groupe continue sa croissance en signant un accord de partenariat avec **Cartering & Allied** qui intervient en restauration collective au Royaume-Uni et aux Pays-Bas.

Fort de sa position en Angleterre, le groupe acquiert en 1996 la société **Drummond Thompson** et en 1997, 51% de la société française de restauration de concession Holding de restauration Concédée.

Suite à ces nombreux développements en France et en Europe, le groupe prend le nom d'**Elior** en 1998. L'organisation est répartie selon 2 activités : la restauration de concession sous le nom d'**Eliance** et la restauration collective sous le nom d'**Avenance**.

En 2003, Elior réalise une augmentation de capital de 110 M€ ce qui va accroître son développement et son expansion sur les marchés déjà acquis et en 2010, fait l'acquisition de **Sin&Stes**, leader français de la propreté et des services aux entreprises. Dans le but d'harmoniser ses marques, le groupe rassemble ces marques de restauration, de concessions et de services sous la marque Elior.

En 2014, Elior s'introduit sur le marché réglementé d'Euronext Paris.

### 1.2. Ses activités

Elior propose des solutions dans les domaines de la restauration et des services, en **enseignement** mais également en **entreprises** et dans le secteur de la **santé**. De plus, Elior se développe dans l'univers du **voyage**, au travers des **gares, aéroports** et **autoroutes**, ainsi que dans le milieu de la **culture** et des **loisirs**.

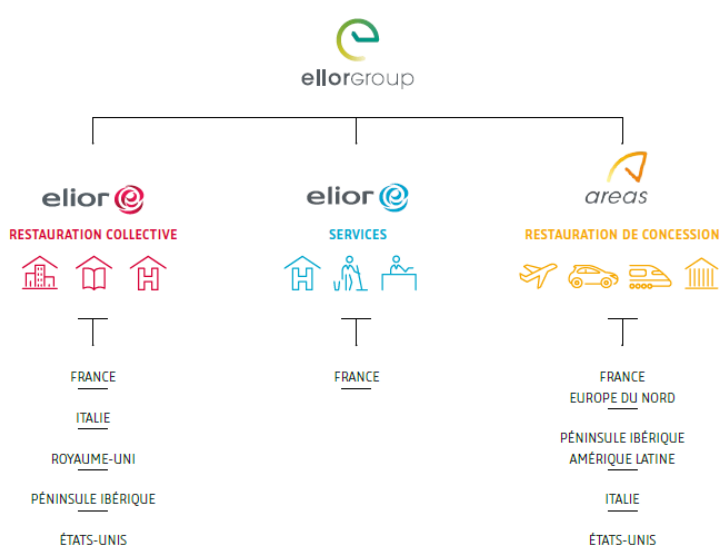
Présent dans **13 pays, 4 millions de clients** sont pris en charge chaque jour par **108 000 collaborateurs** du groupe.



Depuis 2004, Elio adhère au **Pacte mondial des Nations Unies** ainsi qu'au **Comité 21** depuis 2011. Ces engagements ont été pris dans le but d'œuvrer au bien-être et à la santé des convives, mais aussi pour le développement professionnel des collaborateurs.

De plus, la **fondation Elio « Agir pour l'éducation »** est également au cœur de ses engagements. Elle soutient depuis plus de 15 ans les jeunes de milieu modeste dans la poursuite de leurs études supérieures.

Elio exerce son savoir-faire sur trois activités : la Restauration, les Concessions et les Services, répartis géographiquement comme suit :



*Figure 1 : Les différentes activités d'Elio*

### 1.3. Quelques chiffres

Elio compte **108 000 collaborateurs**, qui permettent de servir **4 millions de convives** chaque jour, via **18 600 restaurants** et points de vente gérés et plus de **50 cuisines centrales**.

Mais c'est aussi une présence internationale (Royaume-Uni, Espagne, Italie, Portugal,) avec 2,5 millions de repas servis par jour en Europe.

Les trois quarts du chiffre d'affaire sur l'exercice 2014 – 2015 (3 995 M€) sont réalisés par la **restauration collective et les services** avec plus de 50% effectués en France (*Cf Fig. 2*).

Le domaine de **l'entreprise** représente 46% du chiffre d'affaire en 2014 – 2015 effectué en restauration collective et services. Dans le domaine de la restauration de concessions, les **aéroports** sont majoritaires avec 41% du chiffre d'affaires (*Cf Fig. 3*)



2014-2015

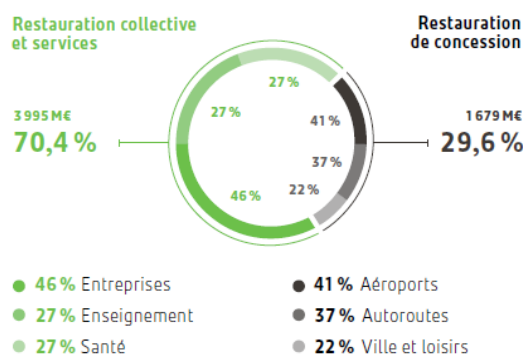


Figure 2 : Le chiffre d'affaires en fonction des secteurs d'activités et du pays

2014-2015

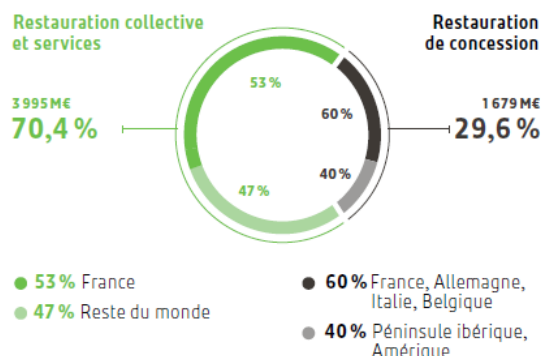


Figure 3 : Le chiffre d'affaires en fonction des secteurs d'activités et des services

La croissance d'Elior lui a permis d'être **introduit en bourse le 11 juin 2014**, sur le marché réglementé **d'Euronext Paris**. L'objectif était de soutenir sa stratégie de développement et de croissance mais de renforcer sa notoriété en France comme à l'international.

Depuis son entrée en bourse, le chiffre d'affaire du groupe a **augmenté de 6,2%** par rapport à 2014 (*cf Fig. 4*)

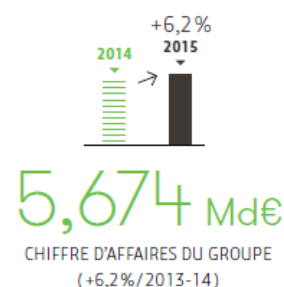


Figure 4 : Evolution du chiffre d'affaires entre 2014 et 2015

## II. Elior en France : répartition géographique

La proximité avec les clients et les différents sites est réalisée grâce à des DR\* (Directions Régionales), réparties par secteur et par métier :

- DR Ile de France Restauration sur place
- DR Ile de France Collectivités Territoriales
- DR Nord
- DR Centre Ouest
- DR Centre Est
- DR Sud-Ouest
- DR Sud Est



### III. Elior Restauration Santé Sud Est

#### 3.1. Elior Santé

Aux hôpitaux, cliniques, maisons de retraite ou encore résidences service, Elior Restauration Santé offre des **solutions complètes de restauration**, adaptées à chacun, ainsi que pour le personnel et les visiteurs.

Un groupe de diététiciennes est en charge de l'élaboration des menus, avec pour objectif de respecter les règles de Santé Publique établies par le **PNNS\*** (Plan National Nutrition Santé) et le **GEMRCN\*** (Groupement d'Etude des Marchés en Restauration Collective et de Nutrition), et de promouvoir une alimentation diversifiée et équilibrée.

Elior privilégie les produits bios et locaux, tout en respectant le cycle des saisons :

- Elior travaille ainsi avec plus de 2 500 producteurs locaux afin de limiter les émissions de gaz à effet de serre ;
- Elior propose une gamme de plus de 800 produits certifiés Agriculture Biologique pour les viandes, pâtes, riz, produits laitiers, fruits et légumes...

#### 3.2. L'organisation de la Direction Régionale

La Direction Régionale Sud Est s'étend sur **11 départements** et a pour Directeur Régional Monsieur Rodolphe CAVAGLIERI. Elle est née de la fusion des régions Languedoc-Roussillon et Provence-Alpes-Côte d'Azur en septembre 2013.

Elior Santé Sud Est, compte désormais environ 110 sites divisés en 6 secteurs. Chaque site est géré par un RU\* (**Responsable d'Unité** ou **Chef Gérant**), et les secteurs, qui sont composés de plusieurs sites, sont gérés par des RS\* (**Responsables de Secteur**).

Les sites ont un effectif salariales compris entre 3 et 20 salariés en fonction de l'activité du site. Les responsables de secteur ont en charge entre 7 et 15 sites selon le secteur qui leur est confié.

#### 3.3. Le service Santé et Vie au Travail

Le but du service Santé et Vie au travail est d'appliquer et de faire comprendre la politique d'Elior dans le domaine de la sécurité et de l'environnement du travail.



Les missions quotidiennes du service sont :

- Une **évaluation** régulière **des risques** afin de les gérer au mieux grâce à la mise en place de mesures visant à réduire ce risque. Le but est de protéger la santé physique, mentale et sociale des employés et d'adapter au mieux leurs conditions de travail ;
- Une **analyse** annuelle afin de déterminer les **objectifs** et les **plans d'amélioration**. Ils seront mis en œuvre par ordre de priorité ;
- La réalisation d'un **plan de formation** des employés suite à une étude et une identification des besoins. Ces plans de formations contiennent les remises à niveau régulière (sauveteur secouriste du travail, manipulateur extincteur...) qui permettent de responsabiliser les salariés face aux risques ;
- La **gestion des dangers** pour empêcher les accidents et les blessures, améliorer les performances sécurité et organiser la préparation aux situations d'urgences et les conséquences des incidents, dans le but de **diminuer les AT\*** ;
- La **communication** avec les employés, les fournisseurs, les clients, les autorités et le **CHSCT\*** (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) afin de partager des informations sur la performance sécurité de l'entreprise et de prévenir de tout changement ;
- La **veille réglementaire** des DUER\* (Documents Uniques d'Evaluation des Risques) et des Protocoles de Sécurité de Chargement/Déchargement, la création de Plan de Prévention avec le client et les entreprises intervenantes afin d'anticiper les risques en adaptant les zones de travail lors des interventions des techniciens : la mise à jour et le suivi sont assurés.

Depuis quatre ans, l'effectif du service Santé et Vie au Travail ne cesse d'augmenter, renforçant ainsi le déploiement et le suivi de la démarche sécurité et ce, pour chacune des Directions Régionales. Ces mouvements du service rendent compte de l'importante prise de conscience de la part des dirigeants du groupe, face aux nombreux accidents de travail sur les sites et du retard accumulé en termes de prévention et de veille réglementaire.

Tout cela montre surtout **l'implication et la motivation des dirigeants** à déployer et faire suivre une nouvelle démarche de prévention et de sécurité à chaque site et collaborateurs de France. Pour preuve, dans la partie suivante, nous nous intéresserons tout particulièrement à la **création et au développement d'outils d'analyses et d'actions sur des sites cibles**.

L'organigramme du service Santé et Vie au travail est la suivant :

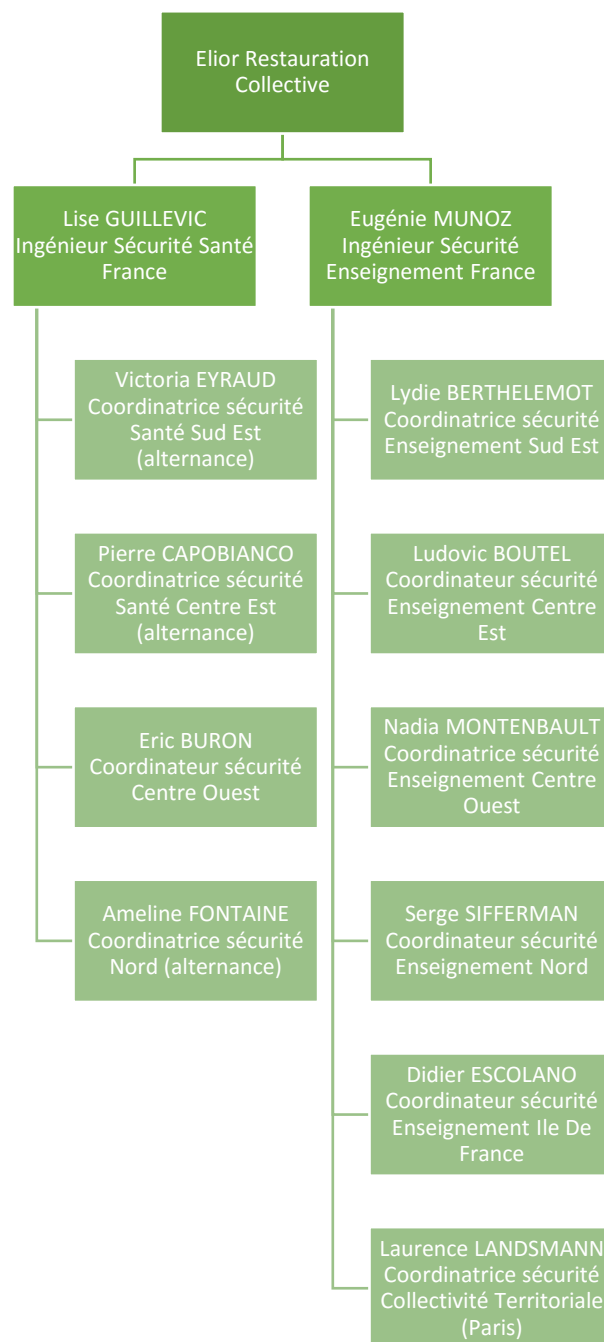


Figure 5 : Organigramme du service Santé et Vie au travail

Afin d'harmoniser les démarches, une réunion est organisée trimestriellement à Paris. Elle permet de rassembler l'ingénieur sécurité et les différents coordinateurs du périmètre santé. C'est une nouvelle organisation qui se met en place en raison de la séparation des secteurs de l'enseignement et de la santé. Auparavant, il y avait une plus grande facilité à échanger avec l'ingénieur sécurité qui se trouvait à Marseille. La proximité était un atout dans la mise en place des actions.



## Partie 2 : Le déploiement d'outils d'analyses et d'actions sur des sites cibles



Le groupe s'est fortement développé dans la région sud-est. Elicor Restauration Santé est présent dans plus de 100 établissements de santé. Cette multitude de sites engendre une difficulté pour déployer des démarches nationales. Il était nécessaire de développer une méthode de priorisation afin d'être efficace dans le déploiement de la démarche.

Eugénie Munoz, Ingénieur sécurité du groupe a donc commencé une démarche ayant pour but de choisir des sites : certains sites, au travers du nombre d'accidents du travail, ont un fort impact sur le groupe. Cela se traduit par une perte du savoir-faire. Le personnel intérimaire ne possède pas les mêmes savoirs, la même sensibilisation en termes d'hygiène et de connaissances du site. Les contraintes liées à ces accidents sont donc importantes et nécessitent d'être maîtrisées.

## **I. Le choix des sites cibles**

Lors de mon arrivée à la direction régionale santé sud-est, la démarche sécurité et santé au travail n'avait pas encore été déployée entièrement. Il était donc nécessaire de **définir les actions prioritaires**, en se focalisant sur les sites ayant une **sinistralité importante**.

La détermination des sites cibles s'est faite sur la sinistralité à N-1. Il n'y avait pas d'information précise sur les maladies professionnelles ou de retour d'expérience sur les sites. Le choix s'est donc naturellement porté sur les accidents de travail ayant un impact sur la rentabilité du site mais également sur leur pérennité.

Ce choix nous a permis **d'établir des priorités**, de mettre en place de **nouveaux indicateurs** afin de choisir au mieux les sites cibles pour les années à venir. En effet, le choix pourra être fait en se basant sur le climat social, les maladies professionnelles, la rénovation des sites, le changement de gestion, le changement de mode de travail (IDP\* Optimum (Itinéraire du Patient) ou restauration sur place).

Grace à ces nouveaux critères, les **choix** seront plus **opportuns** et intégreront d'autres aspects (par exemple les RPS\* (Risques Psychosociaux) au travers de l'ambiance de travail) afin d'aider les sites à gérer les différents problèmes les concernant.

Le choix des sites cibles est double. Dans un premier temps, agir vite sur des sites qui posent problèmes et dans un deuxième temps, acquérir et développer des outils pour les déployer sur d'autres sites.

## **II. La création d'un tableau de suivi des sites cibles**

Le tableau des sites cibles (*Annexe 1*) a été créé en collaboration avec la coordinatrice sécurité Enseignement Sud Est, selon les critères et les indicateurs que nous souhaitions suivre dans cette démarche. Cela a permis **d'harmoniser la démarche** sur les différents secteurs, de permettre une



**comparaison** sur des **sites** potentiellement **identiques**, mais également **d'intégrer** à ce suivi les **axes stratégiques de la politique sécurité** et les actions suivies par les instances organisationnelles.

Les critères choisis font partie de différentes catégories :

- Les obligations réglementaires
- Les demandes liées à la CARSAT\*
- Les demandes imposées par Elior

Depuis 2014, la CARSAT\* a déployé une démarche spécifique à la restauration collective. Elle a pour but de réduire les accidents de travail et les maladies professionnelles de ce secteur d'activité. Ses actions auront pour objectif d'améliorer la qualité de vie au travail et le bien être des salariés.

Ses différents critères et indicateurs ont permis d'élaborer le tableau de suivi des sites cibles. Ci-dessous, les critères les plus parlants sont développés.

## 2.1. Documents réglementaires

### ➤ Document unique d'évaluation des risques

Il s'agit du **document clé et déclencheur de la démarche sécurité**. L'évaluation des risques professionnels est retranscrite sous la forme d'un document unique (électronique et/ou papier) permettant d'identifier tous les risques à chaque étape de travail des salariés. On obtient ainsi un visuel sur les **différents risques présents sur un site**. De ce document découle un plan d'action qui sera un élément phare dans la mise en place de **mesures préventives et correctives**.

## Document Unique

Elior rest Elior restauration Santé

CDPF : 9626  
 Nom du site: Clinique Bonnefon  
 Adresse : 45, avenue Carnot  
 30100 ALES

Date : 20-juil-16  
 Complété par : V. EYRAUD / JM. OFFREDO

| UT    | R* | Nature du risque                                                                                                                                                                                       | Niveau du risque  | Actions prévues                                                                                                      | Responsable | Délai    | Fait le    |
|-------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|------------|
| UT 03 | 10 | Électrisation / Électrocution lors du branchement des appareils présents dans cette zone (robot coupe, batteur mélangeur, trancheur, mixeur....) et lors des phases de nettoyage (prises électriques). | Attention requise | Veiller au bon état des prises et des connexions électriques des appareils. Signaler toute anomalie.                 | Chef gérant | Immédiat | 20/07/2016 |
|       |    |                                                                                                                                                                                                        |                   | Sensibiliser le personnel à débrancher les appareils avant le nettoyage (affichage sécurité)                         | Chef gérant | Immédiat | 20/07/2016 |
|       |    |                                                                                                                                                                                                        |                   | Affichage à mettre en place sur les risques électriques (multiprises, débrancher les appareils pour le nettoyage...) | Chef gérant | Immédiat | 20/07/2016 |

*Figure 6 : Exemple de plan d'action suite à la réalisation du document unique*



### ➤ Le plan de prévention

Ce document est établi lorsqu'une entreprise fait appel à une société extérieure, ou prestataire, pour réaliser une activité qui comporte des risques. Ces dangers sont liés à **l'interférence entre les activités, les installations et matériels** des différentes entreprises présentes sur un même lieu de travail. Chacune des entreprises doit définir les mesures de prévention à mettre en place pour gérer ces risques.

Ce document est réglementé par **l'article R 4512-7 du code du travail**. Il détermine les deux cas dans lesquels un plan de prévention doit obligatoirement être réalisé par écrit :

- quand le nombre total des heures de travaux s'élève à 400 heures ou plus sur une durée inférieure ou égale à 12 mois
- dès lors que les travaux sont considérés comme dangereux. L'arrêté du 19 mars 1993 (JO du 27 mars 1993) fixe la liste des travaux dangereux pour lesquels il est établi un plan de prévention, quel que soit le nombre d'heures travaillées.

Dans la restauration collective réalisée dans les établissements de soins, Elior n'est pas propriétaire de la cuisine. En effet, les locaux, matériels et ustensiles appartiennent aux clients. Il faut impérativement réaliser un plan de prévention avec chacun des clients.

### ➤ Le Protocole de Chargement / Déchargement

Il s'agit d'un document écrit qui adapte les règles de sécurité prévues par **l'arrêté du 26/04/1996**, en application de l'art. R 4515-1 du code du travail, applicables aux **opérations de chargement déchargement par une entreprise extérieure**. Il se substitue au plan de prévention et doit être établi préalablement à la réalisation de l'opération.

Ils concernent les opérations de chargement ou de déchargement des marchandises et des denrées alimentaires sur les cuisines.

### ➤ Les contrôles périodiques obligatoires

Les sites sur lesquels Elior travaille appartiennent au client. Il est donc de sa responsabilité d'effectuer les contrôles périodiques obligatoires en matière de **gaz, d'électricité, d'incendie et de monte-charges**. Toutefois, il est de la responsabilité de l'employeur de ne pas mettre ses salariés en danger, c'est pourquoi nous demandons à ce que les différents rapports nous soient transmis, afin de s'assurer que la cuisine où le personnel Elior travaille ne présente pas de non-conformité.



## ➤ Les différents registres

Afin d'être en conformité avec le code du travail, de faciliter les interventions du CHSCT\*, des instances représentatives du personnel et des instances organisationnelles, nous nous assurons que les registres sont présents. Tous ces registres sont des atouts pour la prévention des risques.

Le registre du CHSCT\* va nous permettre de **suivre les dangers graves et imminents** présents sur le site avec un descriptif sur le poste, la tâche ainsi que les salariés exposés.

Le **registre unique du personnel** contient les informations sur les salariés, leur emploi, leur type de contrat... Ce document nous permet de suivre l'évolution de l'arrivée au départ de chaque salarié.

Le **registre de sécurité** va permettre d'attester les vérifications et les contrôles effectués dans la cuisine sur les différents locaux (chambres froides par exemple) ou bien sur des matériels (fours, friteuses, hottes aspirantes...).

Le **classeur sécurité** n'est pas une obligation réglementaire mais une obligation interne. Il permet de conserver aisément tous les documents attenants à la sécurité ou la prévention.

## 2.2. L'accueil au poste de travail des CDI\* et CDD\*

### ➤ Passeport sécurité



Le passeport sécurité est un livret dans lequel sont décrits les **EPI\*** (Equipement de Protection Individuel) à porter par les employés, la **liste des risques** auxquels ils peuvent être confrontés ainsi que la **conduite à tenir en cas d'accident**. Il doit être obligatoirement présenté et remis par le chef gérant à chaque nouvelle embauche (Intérimaire, CDD\*, CDI\*) lors d'un moment d'échange spécifique. Il doit expliquer chaque risque professionnel identifié dans le passeport et les mesures de prévention associées.

**Figure 7 :**  
Illustration du  
passeport  
sécurité

En complément de ce dernier, il doit présenter les **consignes de sécurité spécifiques** au site (évacuation en cas d'incendie, appel des secours...) et former le collaborateur à l'utilisation des équipements de travail dont il aura la charge.

Pour finaliser l'accueil au poste du nouvel embauché, le salarié doit émarquer le reçu, situé en page 20 du passeport, et le responsable

Je soussigné(e),  
M, Mme, Mlle .....  
  
déclare avoir pris connaissance du passeport sécurité  
remis le : .....  
  
Nom du site : .....  
  
CDPF : .....  
  
Signature : .....

**Figure 8 :** Attestation du  
passeport sécurité



d'unité se doit de le conserver dans le dossier du salarié et/ou du classeur sécurité, ce que j'ai pu vérifier à chacune de mes visites sur site.

➤ E-Learning

Le e-Learning fait référence à une **plateforme interactive** dans lequel différents modules sont présentés tels que l'hygiène ou bien la sécurité. Nous demandons à chacun des salariés de réaliser les modules de formations liés à la sécurité. Cette formation en ligne dure environ une heure et peut être fractionnée si besoin. Par ailleurs, la **formation** e-Learning s'effectue **sur le temps de travail** pendant lequel le salarié est remplacé, généralement par le chef gérant.

➤ Fiche de dotation des EPI\*

Cette fiche a été réalisée dans le but de **gérer au mieux les dotations** des EPI\*. Il s'agit d'un appui méthodologique pour les responsables d'unité. Jusqu'alors les équipements de protection individuels n'étaient pas gérés de façon raisonnable et sérieuse. Cette fiche a donc permis de réaliser un rappel sur le port des EPI\* mais également sur leur caractère individuel.

Chaque salarié reçoit une fiche de dotation sur laquelle sont notés tous les EPI\* qui lui ont été remis en fonction de son poste de travail.

Les fiches de dotation sont signées par le chef gérant et le salarié, et sont conservées dans le classeur sécurité.

➤ Visite médicale



Figure 9 : Importance du suivi médical au travail

Le suivi des visites médicales permet au chef gérant de les anticiper, et de les **inclure facilement dans le planning de travail**. Cela permet également de faire un point sur les salariés ayant des **restrictions médicales** et d'analyser le poste de travail pour vérifier que celles-ci sont bien respectées. Certains salariés sont amenés à travailler seuls. Ils sont donc considérés comme travailleurs isolés s'ils sont hors de portée de voix ou de vue durant plus d'une heure. La visite médicale peut nous permettre d'identifier les personnes inaptes au travail isolé (ex : les personnes souffrant de problèmes cardiaques).



### 2.3. Accueil au poste de travailleurs intérimaires

- Livret d'accueil ETT\* (Entreprise de Travail Temporaire) hygiène et sécurité signé par l'intérimaire

Ce livret d'accueil est un document créé en partenariat avec les entreprises de travail temporaire afin de s'assurer du minimum de connaissances d'un salarié intérimaire en matière d'hygiène et de sécurité. En effet, elles sont particulièrement strictes en restauration collective : le manquement à l'une d'elles peut entraîner de graves conséquences sur la santé d'un patient.

- Accueil au poste de travail

L'accueil au poste du travailleur temporaire va s'effectuer via un passeport sécurité et sera suivi de l'explication des consignes particulières (emplacement des extincteurs, arrêt d'urgence pour le gaz...). Le chef gérant doit s'assurer que le travailleur saura, en cas de problème, mettre en œuvre les procédures prédéfinies.

### 2.4. Gestion des AT\* et des situations dangereuses

La gestion des accidents de travail est une **démarche récente** au vu de la jeunesse du service Santé et Vie au travail. Cette démarche se déroule en plusieurs étapes. Tout d'abord, le **recueil des DAT\*** (Déclarations d'Accident de Travail) par le département administratif de paye mais également par les responsables de secteur ou d'unité. Auparavant, beaucoup de déclarations ne remontaient pas jusqu'au service sécurité ; un **travail de communication** a donc été mis en place. Nous informons régulièrement les responsables de secteurs et d'unités de la nécessité de nous faire parvenir ces déclarations. D'autre part, nous les informons que **nous sommes joignables et disponibles pour les aider** dans le remplissage et l'envoi des déclarations d'accidents du travail.

La deuxième étape du processus de gestion des DAT\* est la **mise en place d'une analyse de l'accident** agrémenté par un **plan d'action un ré-accueil** du salarié. Cela se formalise dans un document intitulé « Plan d'action et Ré-accueil » (*Annexe 2*). Lorsqu'une déclaration nous est transmise, nous envoyons un mail au responsable d'unité du site avec ce document à remplir sous 8 jours. Ce plan d'action est valable pour les accidents avec arrêt mais également pour les accidents sans arrêt. Lorsqu'il s'agit d'un accident avec arrêt, le salarié fera l'objet d'un ré-accueil qui a pour but de faire le point avec lui sur l'accident qui s'est produit, pour l'informer des mesures mises en place après son accident mais aussi pour faire un rappel des règles de sécurité au travers du passeport sécurité.



Dans un dernier temps, les **accidents graves** font l'objet d'une **analyse approfondie** en présence du coordinateur sécurité, du responsable de secteur, du responsable d'unité mais également du CHSCT\*.

*Figure 10 : Extrait du cerfa n°14463\*02 : Les informations relatives à l'accident*

**comprendre les faits accidentels**, d'avoir une déclaration cohérente, juste et exploitable pour le service Santé et Vie au Travail. Le gérant sera déchargé de la tâche de remplir par ses soins la déclaration. Il reste le principal interlocuteur de ce pôle. Les informations transmises doivent être justes et vérifiées. Dans un deuxième temps, le pôle va indiquer des **mesures correctives** à mettre en place immédiatement. Par exemple, si une personne a chuté en raison de la présence d'eau sur le sol, les mesures correctives immédiatement applicables seront le nettoyage de la zone et l'installation d'un panneau « Sol glissant ». Ces mesures ont pour effet d'empêcher la survenue d'un accident de même type.

Malgré ce pôle, les **coordinateurs sécurité** auront toujours pour mission **d'analyser les accidents du travail** qui surviennent. La bonne rédaction des déclarations va permettre de mettre en exergue des redondances de causes d'accidents. Ainsi, le service Santé et Vie au Travail pourra focaliser certaines actions sur ces risques en particulier et déployer les diverses mesures préventives à mettre en place. L'action sera généralisée sur les différentes régions.

Tous les AT\* sont analysés, qu'il soit mineur ou grave. J'ai réalisé plusieurs analyses d'AT\* mineur avec le responsable d'unité. L'objectif était de vérifier qu'il n'y a pas de risque plus important mais aussi d'aider le chef gérant à acquérir des méthodes d'analyses d'AT\*.

A ce jour, les responsables d'unités ne sont pas formés pour remplir les déclarations d'accidents du travail. Elles sont souvent inexploitable par notre service. Elio France a donc décidé de **créer un pôle DAT\***. Ce service va permettre de **centraliser la déclaration**. En effet, lorsqu'un responsable d'unité souhaitera établir une déclaration d'accident, il devra joindre ce pôle. Celui-ci va orienter le dialogue dans le but de



## 2.5. Affichage sécurité

### ➤ Organigramme Elior

Lors des premières visites sur site, j'ai remarqué qu'aucun papier ne faisait mention du service Santé et Vie au Travail. En cas de problèmes, les chefs gérants ne savaient pas à qui s'adresser. Nous étions donc informés relativement tard des accidents et des problèmes.

Pour remédier à cela, nous avons réalisé un **organigramme du service sécurité** permettant de mettre en lumière les différents interlocuteurs et les moyens de contact. Ce document a été diffusé à l'ensemble des chefs gérants.

### ➤ Affiche sécurité Elior

Les affiches (*Annexe 3*) illustrent des **consignes de sécurité** par rapport à des situations dangereuses. Elles sont à apposer dans les différentes zones de travail où ces situations peuvent survenir. Les chefs gérants peuvent également les utiliser comme **supports d'animation** et sensibilisation des équipes lors des réunions.

Ces outils sont à leur disposition pour les aider à remplir leurs obligations de sécurité. Je m'emploie à assurer leurs disponibilités et à vérifier qu'ils sont utilisés sur site.

### ➤ Mode opératoire matériel



Figure 11 : Coupe baguette électrique

Le travail de la restauration collective nous oblige à travailler avec des **matériels plus ou moins dangereux** : four, sauteuse, coupe-baguette électrique (*Cf. Fig. 9*). Chacun de ces outils possède des organes de sécurité. Mais suite à de nombreux AT\* et aux visites réalisées sur site, nous avons remarqué que bien souvent les **protections** sont **endommagées** ou encore le matériel mal utilisé.

En conséquence, des **groupes de travail** ont été formés pour établir des **modes opératoires spécifiques à chaque outil** (*Annexe 4*). Ils ont été diffusés aux opérationnels sous la forme de quart d'heure sécurité.

### ➤ Lettre d'engagement politique sécurité DR\*

La lettre d'engagement du Directeur Régional permet de **clarifier les objectifs** sécurité de l'année. Sa présence sur site est importante car elle rappelle aux équipes et aux chefs gérants **l'implication du directeur régional** sur leur sécurité et leur santé.



Lors des visites sur site, nous vérifions que la lettre d'engagement est bien affichée. Si ce n'est pas le cas, nous la fournissons à chaque site pour affichage.

## 2.6. Formation et sensibilisation

### ➤ Formation STAR\* (Sécurité au Travail et Analyse des Risques)

Cette formation est réservée aux RU\*. Elle permet de les former aux **règles de base en sécurité** afin qu'ils puissent les mettre en place sur leurs sites. Cette formation comporte 4 séquences qui aborderont les points suivants :

- Le **vocabulaire sécurité** et les enjeux de la sécurité au travail ;
- **Réglementation, droits et devoirs** ;
- **La maîtrise des risques** pour réduire les accidents ;
- **La mise en place de la sécurité au travail** au quotidien avec son équipe.

### ➤ Habilitation électrique

Lors des différents entretiens avec le personnel des sites, je me suis rendu compte que trop souvent, les règles de sécurité concernant les **remises en tension** n'étaient pas respectées. En effet, lors d'une coupure de courant, le **personnel Elior** peut être amené à **remettre en marche le système**, malgré le fait qu'il ne soit pas habilité. Beaucoup de sites sont des maisons de retraite où il n'y a pas de service de maintenance à plein temps. Le personnel de cuisine est donc souvent sollicité pour remettre en marche (par exemple le dimanche ou les jours fériés...).



Figure 12 : Habilitation H0B0 pour le réarmement des installations

Il était donc nécessaire **d'établir des règles en matière d'électricité**. Le personnel Elior n'as pas l'autorisation de remettre le courant, ils doivent faire appel au service de maintenance ou au personnel habilité du client. Lorsque l'on sait qu'il n'y a pas de service de maintenance ou de personnel habilité parmi les salariés du client, **Elior s'engage à former une à deux personnes par site pour la manœuvre de réarmement des tableaux électriques**, afin de s'assurer qu'ils seront formés correctement par des personnes compétentes.



### ➤ Quart d'heure sécurité

Chaque mois le chef gérant doit **réunir tous les collaborateurs** du site pendant environ quinze minutes. L'objectif est de **sensibiliser son équipe** à la sécurité au travail en partageant un moment d'échange autour d'un thème que je leur communique mensuellement, accompagné d'un support de présentation. Ce **thème est établi en rapport avec l'actualité**, canicule ou verglas par exemple, ou en rapport avec un accident grave qui se serait déroulé chez Ecolab France ou dans la région sud-est.

Le choix du thème est expliqué ainsi que sa définition, les outils et conseils d'animation dont les responsables d'unités pourront se servir pour se faire clairement comprendre, ainsi que des mesures de prévention. Pendant ce quart d'heure, les AT\* qui ont eu lieu sur le site le mois précédent sont abordés, dans le but d'échanger sur les circonstances et les causes de l'accident, mais surtout pour informer le personnel des mesures de prévention qui ont été mises en place. L'émargement des personnes présentes à la réunion doit être effectué. Chaque quart d'heure sécurité doit faire l'objet d'un compte-rendu à me renvoyer. Cela permet d'effectuer un **suivi des quarts d'heure** mais également de **faire remonter les questions** nécessitant une réponse du service sécurité.

Si les responsables d'unités ont besoin d'aide pour développer le sujet avec les collaborateurs, je suis à même de me déplacer sur site afin de réaliser le quart d'heure avec le chef gérant. Ainsi, il peut solliciter l'aide du service Santé et Vie au Travail lorsqu'il rencontre une difficulté. L'appui des coordinateurs sécurité est important. Cela permet de renforcer les liens avec le chef gérant, de déceler les problèmes de communication possible entre le responsable et les salariés et de répondre aux questions des collaborateurs et des RU\*.

## 2.7. Produits chimiques

### ➤ Présence des FDS\* à jour et fiches produits

Afin de respecter les règles d'hygiène notamment liés à l'HACCP\*, un grand nombre de produits chimiques sont utilisés au quotidien. L'habitude d'utilisation de ces **produits du quotidien** engendre une certaine confiance à utiliser ces produits. Confiance qui entraîne un **manque de vigilance** lors de leur utilisation par exemple en ne portant pas ses EPI\*. Il est donc nécessaire de se tenir à jour sur le contenu des **fiches de données de sécurité** de ces produits. Elles sont régulièrement mises à jour par le fournisseur et transmises à chaque site. De plus, afin de permettre l'accessibilité de ces données à tous dans un format moins dense, des « fiches produits » ont été créées et sont mis à disposition du personnel.

Aussi, afin que les informations relatives à l'utilisation en sécurité de ces produits, une **formation est réalisée tous les ans par le fournisseur** de produits (formation Ecolab).



➤ Bacs de rétention et respect des consignes de stockages



*Figure 13 : Produits chimiques sur rétention, conforme aux attentes de la CARSAT*

Lors des visites de la CARSAT\*, un point sensible est ressorti sur le stockage des produits chimiques. Tout d'abord, ils n'étaient pas stockés sur des bacs de rétention. Ensuite, les consignes de stockage n'étaient pas toujours respectées.

Suite à ces différentes remarques, la **mise en place des bacs de rétention** et le **respect des consignes de stockage** ont été mis en priorité sur les sites. Les consignes ont été diffusées au travers de quart d'heure sécurité, mais aussi par un Flash sécurité suite à un AT\* grave survenu dans le groupe.

La mise en place de ces actions a pour but de **prévenir les accidents liés à l'utilisation ou au stockage de produits chimiques**. Les produits utilisés semblent peu dangereux car facilement utilisés par les ménages. Leur dangerosité reste inchangée et il est nécessaire de mettre en œuvre les moyens pour sensibiliser les salariés et assurer le maintien de leur état de santé.

## 2.8. Manutention manuelle et TMS\*

➤ Déploiement étude de poste manutention manuelle

Dans le cadre de la démarche du groupe, une étude de charges lourdes a été menée par le groupe avec un appui particulier sur les manutentions manuelles. Cette démarche va donc être déployée sur les sites sur lequel les postes ont de la manutention manuelle mais également sur les sites ciblés par le CHSCT\* ainsi que la CARSAT\*.

Cet indicateur est suivi dans le tableau de suivi afin d'enclencher les démarches sur ces sites. De plus, lors de l'étude des accidents de travail ayant eu lieu sur ces sites, un grand nombre est dû à la manutention manuelle ou à une mauvaise adaptation des postes.

L'ensemble de ces indicateurs nous a permis d'établir le tableau de suivi des sites cibles. Ces critères pourront évoluer en fonction de leur pertinence. Celle-ci sera établie lors des différentes visites réalisées sur les sites. Les coordinateurs sécurité seront les plus à même de déterminer la pertinence des critères sélectionnés.

Le tableau de suivi va nous permettre de créer une analyse mensuelle et une analyse annuelle. L'évolution sera plus facile à visualiser ainsi que les plans d'actions à mettre en place.



### III. Le suivi des sites cibles de mon secteur

Chaque site possède ses particularités, c'est pourquoi il est difficile de mener des actions identiques sur chacun d'eux. Dans le but d'améliorer la sécurité et la santé des salariés, **l'action sites cibles a été mise en place afin d'étudier différents sites ayant une forte sinistralité**. Cette année d'essai va nous permettre d'améliorer l'action mais également d'étudier les résultats obtenus.

Neuf sites ont été recensés pour faire partie de l'action test sur les sites cibles. Ces derniers représentent 50% des AT\* totaux d'Elior, c'est pourquoi ils ont été choisis.

Cinq de ces sites ont été suivis par Lydie BERTHELEMOT, coordinatrice sécurité sud-est. Au commencement de la démarche, Elior restauration Santé et Elior restauration Enseignement étaient réunis. Afin de ne pas compromettre la démarche en changeant d'interlocuteur en milieu de projet, la coordinatrice sécurité Enseignement a maintenu le suivi des 5 sites santé qui lui étaient attribués.

Les quatre autres sites ont été à ma charge durant mon année d'alternance. Je vais à présent vous expliquer la démarche et les résultats obtenus sur ces établissements. Ces sites se situent de Cannes à Narbonne en passant par Montpellier.

#### 3.1. Clinique Rech

La clinique Rech est une clinique psychiatrique située à Montpellier. Elle accueille des patients atteints de troubles psychologiques mais également des patients en cure de désintoxication. Il y a donc un risque particulier pour le personnel travaillant au sein de l'établissement.

La restauration pour les patients, le personnel et les visiteurs est réalisée sur place, et les convives sont servis via un self. Au total, 400 couverts sont réalisés par jour au sein de cet établissement. Pour satisfaire à la demande du client, un certain nombre de matériels dangereux est mis à disposition du personnel, tels que les friteuses, trancheurs, coupe pain. L'utilisation de ces matériels représente la moitié des accidents ayant eu lieu sur cet établissement. Il y avait donc un réel travail à fournir sur les accueils au poste de travail mais aussi formations et sensibilisations.

L'état initial réalisé en octobre 2015 fait ressortir les points suivants :

| Points forts             | Points à améliorer           |
|--------------------------|------------------------------|
| Affichage sécurité       | Formation et sensibilisation |
| Documents réglementaires | Manutention manuelle – TMS   |
| Gestion des AT           | Accueil au poste de travail  |
|                          | Produits chimiques           |



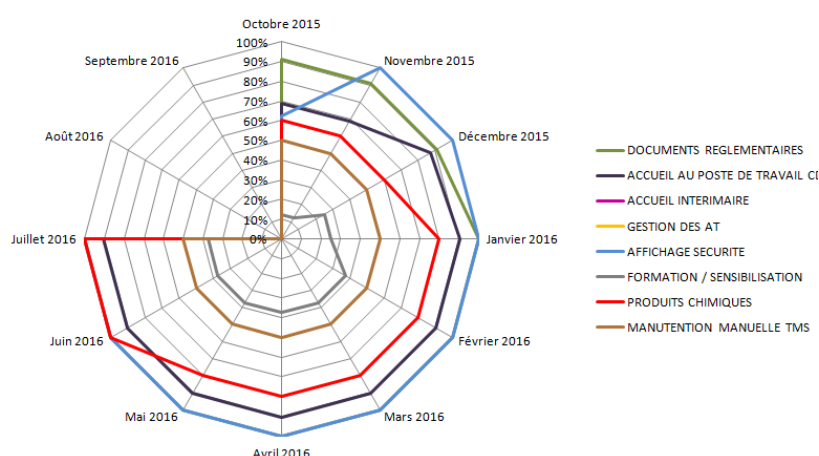
Suite à ce constat, et afin de rendre la démarche utile et pertinente, le travail effectué s'est focalisé sur les différents points à améliorer. Les accueils au poste n'ayant pas été réalisés jusque-là, nous avons pris le temps de revoir chaque salarié, de lui remettre le passeport sécurité et de lui commenter les risques liés à son poste de travail. Ainsi, nous avons captés leurs intérêts, et les moyens de prévention mis en place ont été expliqués afin qu'ils soient bénéfiques, compris et appliqués.

Par ailleurs, nous avons remis à jour les classeurs des fiches de données de sécurité et tous les salariés ont suivi une formation Ecolab sur l'utilisation et le stockage des produits. Aux endroits sensibles, nous avons mis en place les bacs de rétention afin d'être en conformité avec les exigences de la CARSAT\*.

Concernant les manutentions manuelles et les TMS\* (Troubles Musculo-Squelettiques), des demandes d'investissement pour du matériel ergonomique (chariot à fond constant, chariot porte cuvier) ont été transmises aux clients et sont en attente.

Enfin, les formations et sensibilisations seront à jour au prochain exercice. Le plan de formation 2015 – 2016 étant déjà finalisé, les salariés seront inscrits sur le prochain exercice. Les formations et sensibilisation recensées sont les suivantes :

- Sauveteur secouriste du travail (1 salarié par équipe)
- Sécurité au travail et analyse des risques (Chef gérant)
- Manipulateur – extincteur (Tous les salariés)
- Habilitation H0B0 (1 salarié par équipe)
- PRAP\* (Prévention des Risques liés à l'Activités Physiques) (Tous les salariés)
- Connaissances de bases en prévention (Chef gérant)



*Figure 14 : Graphique d'évolution des actions sur le site « Clinique Rech »*

Les problèmes liés à ce site étaient matériels et réglementaires et non lié à un climat social dégradé.



Comme le montre la figure 11, les objectifs concernant les documents réglementaires, l'affichage sécurité et les produits chimiques ont atteint les 100%. Le sujet lié à la formation et à la sensibilisation atteindra les demandes lorsque le nouvel exercice 2016 – 2017 aura débuté.

### 3.2. Clinique Clémentville

La clinique Clémentville est située à Montpellier. Il s'agit d'une clinique polyvalente étant établie dans un ancien bâtiment. Elle a été choisie en raison du nombre d'accidents ayant eu lieu sur le site.

Lors de mon arrivée sur le site, de nombreuses choses avaient changé. Tout d'abord, une rénovation du site a été faite durant les mois de juillet et août 2015, permettant de remettre aux normes certaines choses. Il y a également eu un changement de process au niveau de la fabrication. En effet, le site est passé d'une production sur place (préparation complète des repas sur place) à un process IDP Optimum qui consiste à recevoir les plats surgelés et à les réchauffer.

Ce changement a permis de réduire le nombre de matériels sur lesquels des accidents de travail avaient déjà été recensés. Les risques de brûlures ont été réduits car il n'y a plus de préparation chaude et de cuisson à faire pour les patients, mais seulement pour la cafétéria.

Un état initial a été réalisé en octobre 2015 ce qui m'a permis de définir les priorités d'actions. Ce site avait déjà des actions réalisées telles que l'accueil aux postes des CDD\*, CDI\* et intérimaire ou bien l'affichage sécurité.

| Points forts                | Points à améliorer           |
|-----------------------------|------------------------------|
| Affichage sécurité          | Formation et sensibilisation |
| Documents réglementaires    | Manutention manuelle - TMS   |
| Accueil au poste de travail |                              |
| Produits chimiques          |                              |

Le plan de formations 2016 – 2017 débutera en octobre 2016. Les formations et sensibilisations seront :

- Sauveteur secouriste du travail (1 salarié par équipe)
- Habilitation électrique H0B0 (1 salarié par équipe)
- Connaissances de bases en prévention (Chef gérant)
- PRAP\* (Tous les salariés)
- Manipulation extincteur (Tous les salariés)



Toutes ces formations ont été sélectionnées car il s'agissait d'un manque au niveau du site. En effet, les réarmements électriques pouvaient être effectués sans habilitation, certaines bases de prévention n'étaient pas connues, un grand nombre d'accidents était dû à de la manipulation manuelle (notamment au niveau des charges portées).



**Figure 15 : Micro-ondes superposés**

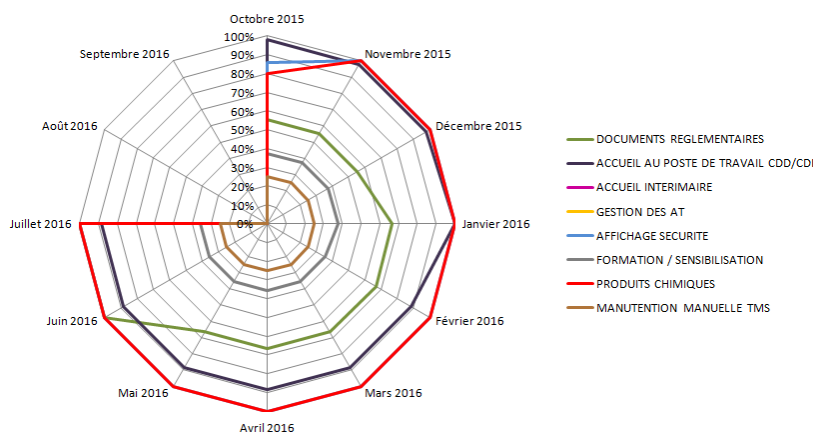
Une demande d'investissement a été faite auprès de la cliente, notamment pour l'installation d'étagères supplémentaires en réserve afin de limiter les stockages en hauteur.

Lors de ma première visite, un problème est apparu. Le process d'IDP\* Optimum fait appel à des plats surgelés réchauffés par micro-ondes. La quantité de plats à préparer pour la cafétéria nécessite l'utilisation d'un grand nombre de micro-ondes simultanément. Pour faire face à cela, la clinique a installé 6 micro-ondes (Cf Fig. 12). Malheureusement, ceux-ci sont superposés les uns sur les autres et sont branchés sur des multiprises. De plus, l'espace pour préparer les assiettes est très restreint. Les risques suivants ont été recensés :

- Risques électriques et incendies liés à l'utilisation des micro-ondes simultanément et branchés sur multiprises ;
- Risques de chute d'objet liés à la superposition des micro-ondes et liés au manque de place pour les préparations.

Diverses propositions ont été faites auprès de la clinique et sont en étude.

Le graphique ci-après nous montre l'évolution des thèmes suivis. On constate que les documents réglementaires, l'affichage sécurité et les produits chimiques ont atteints 100% des objectifs.



**Figure 16 : Graphique d'évolution du site « Clinique Clémentville »**



### 3.3. Polyclinique du Languedoc

La polyclinique du Languedoc est située à Narbonne. Elle réalise des plateaux repas pour les résidents de l'établissement. Ces préparations vont de l'entrée jusqu'au dessert en passant par le plat chaud. De plus, la clinique est pourvue d'un self pour le personnel et les visiteurs. Au total, plus de 400 repas sont préparés sur ce site dans le but de satisfaire les convives et de remplir la prestation convenue avec le client.

Cette polyclinique fait partie des sites cibles car des récents changements logistiques ont entraîné des accidents. Récemment, la clinique a accueilli de nouveaux lits lors de la fermeture d'un autre établissement à proximité. L'augmentation du nombre de lits a donc augmenté le nombre de repas à préparer. Malheureusement, la cuisine n'est pas équipée pour réaliser un nombre aussi important de plats. Il y a donc eu une surcharge de travail au niveau de la cuisine (augmentation du nombre de chariots de remise en température, augmentation de la cadence de travail, augmentation du nombre d'employés...). Les différents espaces de la cuisine se sont donc vite retrouvés surchargés et le manque de place a engendré de nouveaux risques tels que :

- Chutes de plain-pied liées à un encombrement des espaces
- Risques liés aux déplacements en raison de la réduction des voies de circulations dans la cuisine
- Risques de chutes d'objet liés à l'augmentation du nombre d'échelles pour stocker les bacs gastronomes

A cela s'ajoutent les problèmes liés à une cuisine vieillissante et à un entretien sommaire. Il en découle des problèmes mettant en cause :

- L'électricité (absence de cache-prise, étanchéité de certaines prises...)
- Les matériels (coupe pain non conforme, robot coupe non conforme...)
- Les chutes de plain-pied (carrelage cassé, grille d'évacuation glissante et instable...)
- Les ambiances de travail (hotte extrêmement bruyante...)

De plus, l'objectif de la polyclinique du Languedoc est de construire une nouvelle cuisine en changeant le process de fabrication. On passerait de la restauration sur place à l'IDP Optimum. Ce mode de fonctionnement est de plus en plus présent en centre de soins car il permet de diminuer le nombre de salariés, de supprimer une partie du matériel, de supprimer les flux de marchandises... Il s'agit donc d'un gain financier considérable pour le client. On supprime les contraintes liées aux matériels (non conforme, hors service, maintenance...) qui font partie des causes principales d'accidents du travail au sein du groupe.



En raison de ce nouveau projet, la polyclinique du Languedoc ne souhaite pas investir dans la cuisine actuelle qui nécessite un gros budget pour être remise en conformité.

L'état des lieux a fait ressortir le constat suivant :

| Points forts             | Points à améliorer           |
|--------------------------|------------------------------|
| Documents réglementaires | Formation et sensibilisation |
|                          | Manutention manuelle - TMS   |
|                          | Affichage sécurité           |
|                          | Produits chimiques           |
|                          | Accueil au poste de travail  |

Etant donné la position actuelle de la polyclinique face aux investissements, nous avons décidé de baser les actions sur les points à améliorer ne nécessitant pas d'investissement important de la part du client. Nous avons inscrit les salariés aux formations suivantes :

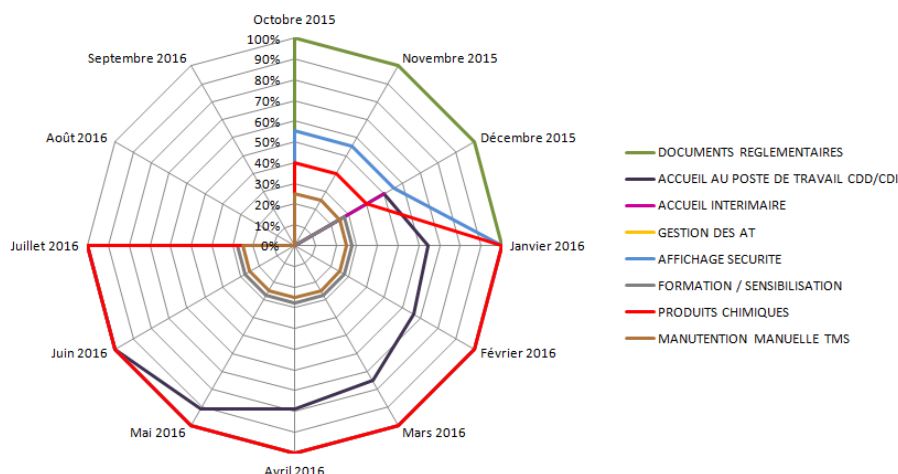
- PRAP\* (Tous les salariés)
- SST\* (1 salarié par équipe)
- Ecolab (Tous les salariés)
- STAR\* (Chef gérant)
- Connaissances de bases en prévention (Chef gérant)

Nous avons installé les affichages sécurité manquant au sein des différentes unités de travail. Cela a permis de refaire le point avec les salariés sur les différents risques, expliqués au travers des affichages sécurité Elicor, mais aussi sur les modes opératoires.

Concernant les produits chimiques, des bacs de rétention ont été mis en place dans le local réservé aux produits d'entretien et les plans de nettoyage ont été mis en place en suivant le nouveau PMS et les nouveaux produits référencés.

L'accueil au poste de travail des salariés a été mis à jour et le passeport sécurité a été signé par chaque salarié. De plus, un temps a été libéré pour chaque salarié afin de réaliser les modules de formations sur le e-Learning.

Quelques mois avant la prise en charge de ce site, le chef gérant a repris le site en main et a permis de rétablir un climat social serein et une bonne entente au sein de l'équipe. Grâce à son travail, les différentes démarches liées à la sécurité ont été accueillies positivement.



*Figure 17 : Graphique d'évolution du site « Polyclinique du Languedoc »*

Le graphique ci-dessus représente l'évolution des actions menées au sein de l'établissement. Les objectifs concernant les documents réglementaires, l'affichage sécurité, les produits chimiques et l'accueil au poste des CDD\* et CDI\* ont atteint les 100%. L'accueil intérimaire et la gestion des AT\* ne sont pas représentées dans ce graphique car il n'y a pas de travailleur temporaire et aucun accident du travail n'a été déclaré entre octobre 2015 et juillet 2016.

La formation / sensibilisation ne pourra atteindre l'objectif de 100% qu'à partir d'octobre 2016, date à laquelle les formations vont commencer. Quant à la manutention manuelle et TMS\*, aucune amélioration ne sera constatée en raison du devenir de la polyclinique précédemment expliqué.

### 3.4. Polyclinique Oxford

La polyclinique Oxford est située à Cannes. La particularité de site est qu'il s'agit d'une reprise. Le site est passé de l'auto gérance vers une prestation externalisée par Elior. Par ce processus, les collaborateurs sur site ne faisaient initialement pas partie d'un groupe de prestation de restauration collective tel qu'Elior.

Ce changement opérationnel s'est révélé difficile pour les salariés ayant eu beaucoup de mal à intégrer le système mis en place par Elior. De plus, la chef gérante sur place n'est pas une chef gérante cuisinante et il s'agit d'un personnel ayant eu une promotion au sein de la clinique. Tous ces différents facteurs ont déclenché des revendications de la part des collaborateurs.

Lors de mon arrivée sur site, certains points avaient déjà été traités comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Durant l'état des lieux réalisés avec la chef gérante, les points à améliorer qui en sont ressortis étaient les formations et sensibilisation et la manutention manuelle et TMS\*.



| Points forts                | Points à améliorer           |
|-----------------------------|------------------------------|
| Affichage sécurité          | Formation et sensibilisation |
| Documents réglementaires    | Manutention manuelle - TMS   |
| Accueil au poste de travail |                              |
| Produits chimiques          |                              |

La priorité a été de réaliser les sensibilisations sur les différentes machines présentes sur le site telles que la sauteuse, la friteuse ou bien le coupe-légumes. Implicitement, cela m'a permis de discuter avec les salariés sur les problèmes rencontrés et les demandes qu'ils avaient. J'ai aussi pu constater les actions managériales de la responsable d'unité. La responsable d'unité, en poste depuis mai 2015, est encore en formation de gérant notamment sur le management d'équipe. Il faudra un temps supplémentaire pour que tous les savoirs acquis en formation puissent être déployés sur le site.

Tous les travaux réalisés, les analyses de sites et le déploiement de la politique sécurité ont fait ressortir aussi bien les points forts des actions menées par le service Santé et Vie au Travail que les points à améliorer. Dans la partie suivante, je vais analyser les apports et les difficultés liés à la spécificité du secteur de la restauration collective. Je vais également apporter des pistes d'amélioration qui m'ont semblé intéressante à analyser.



## Partie 3 : Le déploiement de la politique sécurité :

### Apports, difficultés et pistes



La politique sécurité est un élément fondamental dans la mise place d'une démarche de prévention. Elle permet de définir des **objectifs SMARTER** (Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini, Evaluable et Réévaluable) mais aussi de faire connaître la position de la direction sur les aspects sécurité et santé au travail. **L'engagement de la direction est un élément déclencheur de la démarche** qui va permettre de motiver les collaborateurs.

La politique sécurité actuelle est basée sur 4 axes stratégiques :

- Traitement et suivi des accidents de travail
- Mise en conformité réglementaire sur l'ensemble des établissements
- Animation locale de la santé et la sécurité au travail
- Audits sécurité sur les établissements à fortes sinistralités

Le déploiement de la politique sur la région sud-est m'a permis de visualiser les apports du service Santé et Vie au travail sur les différents sites, mais également de recensés les difficultés rencontrées et les axes d'améliorations pouvant être étudiés.

## I. Les apports

### 1.1. Le document unique

Le document unique mis en place sur chacun des sites est un **document très complet**. Malheureusement, celui-ci s'avère difficile à réaliser par les responsables d'unités. Il est également difficile de visualiser un plan d'action simple. Au vu de ses difficultés, le service Santé et Vie au travail a décidé de le modifier afin de **le rendre plus accessible, plus ergonomique et plus facile à interpréter**. Dans ce sens, le service a travaillé en collaboration avec le CHSCT\* sous forme de groupe de travail.

La nouvelle trame est basée de la façon suivante :

- Des **risques généraux**, pré-coter par les groupes de travail
- Des **risques spécifiques** à remplir en fonction du site en place (présence d'escalier, présence d'un ascenseur...)
- Un **plan d'action** découlant de ces risques et leurs cotations



**Format prévu du nouveau DU**

Colonnes avec système de tri pour faciliter les recherches

| Unité de Travail | Causes de la situation à risque              | F | G | Risque    |                     | Mesures de prévention existantes | PE | IPR | Priorité       | Mesures de prévention à mettre en place | Responsable  | Délais   |
|------------------|----------------------------------------------|---|---|-----------|---------------------|----------------------------------|----|-----|----------------|-----------------------------------------|--------------|----------|
|                  |                                              |   |   | Catégorie | Nature              |                                  |    |     |                |                                         |              |          |
| Réception        | Revêtement de la zone de livraison glissante | 3 | 3 | Chutes    | Chute de plain-pied | Port des chaussures de sécurité  | 2  | 18  | Très important | Bande rugueuse                          | Coordinateur | Immédiat |

Fréquence et Gravité

(Mesures de) Prévention Existantes

Calcul automatique IPR =  $3 \times 3 \times 2 = 18$

**Figure 18 : Format du nouveau document unique**

De cette façon, la tâche des responsables d'unités sera facilitée mais surtout, le **plan d'action sera clair et facilement interprétable**. De ce fait, les actions à engager seront plus aisées à mettre en place mais également à suivre.

### 1.2. Le plan de prévention

Pour que le plan de prévention soit réellement efficace, il faut que celui-ci soit réalisé avec le client. A ce jour, beaucoup de nos plans de prévention sont réalisés sans le client puis envoyés ultérieurement pour accord et signature. Cette méthode est peu efficace et peut engendrer des conflits avec le client. Pour remédier à cela, Elior a mis en place un **plan de prévention valable 3 ans** (sauf en cas de travaux ou changement majeurs).

Ainsi, lors des demandes de rendez-vous avec le client, nous l'informons que ce document n'est plus à réaliser tous les ans mais tous les trois ans. Il est donc nécessaire et important de prendre le temps de le faire une première fois afin de noter les remarques d'Elior et du client.

C'est sur ce plan de prévention que vont se baser les demandes de travaux, le matériel défectueux... Cela permet également de faire le tour de la cuisine avec le client afin de **mettre en exergue les points forts de la cuisine ainsi que les points à améliorer**.

### 1.3. Les produits chimiques

Lors des différentes visites de la CARSAT\* sur les sites du groupe, celle-ci nous a demandé de mettre en place des bacs de rétention pour les produits chimiques. Au vu du grand nombre de demandes de la CARSAT\*, Elior a décidé de déployer cette demande et **d'installer les bacs sur tous les sites**.

De plus, afin de faire passer les **bonnes consignes aux utilisateurs**, un quart d'heure sécurité a été fait sur les règles de stockage ainsi qu'une affiche afin de dissocier les produits à séparer. Le risque de mélanger des produits non compatibles dans les zones de stockages en est donc restreint.

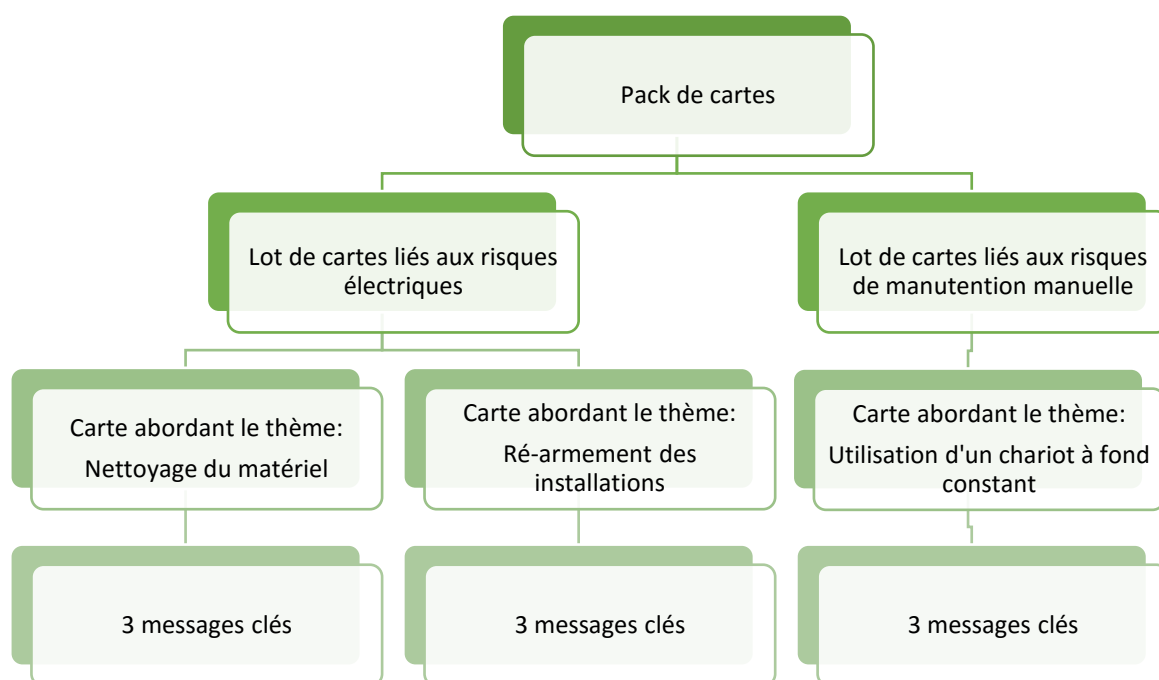


#### 1.4. AceTeam

Dans le but d'améliorer les démarches de prévention, la coordinatrice sécurité Ile de France s'est inspirée du projet des managers afin d'améliorer nos quarts d'heure sécurité. Ce projet se nomme AceTeam.

A ce jour, les quarts d'heures sécurité font passer plusieurs messages. Par exemple, sur les risques électriques, le quart d'heure va aborder différents points tels que le réarmement, le nettoyage, la surcharge sur multiprise. Il y a donc **beaucoup de messages à retenir**.

Dans le but de simplifier ces séances de sensibilisation, les quarts d'heures sécurité seront basés sur des cartes.



La démarche des responsables d'unité serait simplifiée. Les **thèmes** abordés seraient choisis en fonction des **problèmes ou des contraintes liées au site** ou bien en fonction des antécédents d'accidents sur site ou sur la région.

## II. Les difficultés

### 2.1. Les difficultés à mener une démarche sécurité en étant sous-traitant

La position de prestataire est difficile à gérer, notamment dans les activités de restauration collective. Les locaux et le matériel avec lequel le sous-traitant, ici Elicor, va travailler, appartiennent au client. Dans ce cadre, les démarches sécurité sont ralenties et difficiles à mettre en place. Malgré tout, un



grand nombre d'actions sont menées afin de maintenir la santé et la sécurité des salariés au sein de l'unité de travail.

Afin de remédier aux différents problèmes liés à cette position de prestataire, Elior a mis en place des procédures afin de rester à jour en matière de réglementation mais aussi afin d'apporter les réponses à des salariés travaillant dans des conditions difficiles.

Tout d'abord, Elior a mis en place un **plan de prévention afin de communiquer avec le client**. Le plan de prévention devrait être à la charge du client mais, suite à des demandes infructueuses, le groupe a décidé de prendre les devants afin de simplifier la communication avec le client tout en rédigeant un document que le code du travail impose.

## 2.2. Les conflits de valeurs entre l'hygiène et la sécurité

Dans la restauration collective, un **accent particulier** est porté sur **l'hygiène alimentaire**. Jusqu'alors, la sécurité ne prenait pas une grande part dans ces activités. Le métier était dit difficile et les groupes de restauration collective vivaient cela comme une fatalité. De plus en plus, **les consciences se sont ouvertes** notamment lors du paiement des indemnités pour les accidents de travail, les maladies professionnelles ou bien les incapacités.

Malgré cette prise de conscience et la mise en place d'un service santé et vie au travail, en complément du service hygiène, ces deux services restent complètement distincts dans leurs démarches ce qui engendre des incohérences, notamment dans les formations.

Pour exemplifier, les salariés Elior sont formés sur les thèmes de l'hygiène et de la sécurité. Les formations à l'hygiène sont réalisées au travers du Plan de Maitrise Sanitaire qui relate les différentes phases du principe HACCP\*. La formation se passe en deux temps. Tout d'abord avec un formateur sur site pour expliquer et faire comprendre ces normes puis dans un second temps, au travers de la plateforme e-Learning. Cette plateforme en ligne permet de faire des rappels sur les principes généraux afin de maintenir un niveau de connaissances en hygiène alimentaire.

### Indications du PMS\* :

- Les torchons sont autorisés en cuisine, pliés en 4 afin de sortir les plats du four.

### Indications du service sécurité :

- Les torchons sont interdits en cuisine et les plats chauds doivent être manipulés avec des gants anti chaleur.



Les formations sécurité sont dispensées de façons plus éparses afin de les adapter aux différents collaborateurs : cuisinier, plongeur, chef gérant... Cela nous permet de mettre l'accent sur les points prioritaires qu'ils doivent connaître et les risques qui sont propres à leurs postes. Le déroulement va se passer en plusieurs étapes. En premier lieu, le salarié reçoit un passeport sécurité puis sera formé tout au long de l'année au travers des quarts d'heures sécurité. De plus, un suivi e-Learning est également demandé afin de ne pas perdre les notions de sécurité.

**Indications du PMS\* :**

- L'utilisation de la javel est autorisée en légumerie pour le nettoyage et la désinfection des fruits et légumes

**Indications du service sécurité :**

- La javel est tolérée en légumerie. Remplacer la javel par du micro-chlore. Il permet d'éliminer les risques liés à la javel mais également les risques liés au surdosage. Le micro-chlore est utilisable avec une pompe de pré-dosage.

Ce dispositif de formation séparé implique des **conflits de valeurs** qui mettront les coordinateurs sécurité ou les référents hygiène dans une position de non sachant. Les contre-indications vont amener le salarié à se poser des questions sur les **compétences et les savoirs de ces deux services**.

Afin de **maintenir une crédibilité** auprès des collaborateurs mais également de leur apporter des réponses claires aussi bien en hygiène qu'en sécurité, nous pourrions suggérer de réaliser une formation commune. Cela pourrait permettre d'aborder chaque point lié à l'hygiène tout en faisant un focus sur les aspects sécurité et santé. Ainsi, on gagnerait autant en efficacité qu'en compréhension.

Malgré tout, le e-Learning et le passeport sécurité sont des éléments qui ne peuvent être remplacés car ils permettent des rappels, des précisions et des éclaircissements tout au long de l'année sans avoir l'inconvénient de ne pas réussir à joindre un interlocuteur.

Les services hygiène et sécurité restent à disposition des collaborateurs mais les emplois du temps ne permettent pas d'être toujours joignables au moment opportun.

### 2.3. Conception et rénovation des locaux

Certains établissements ont fait l'objet de **rénovation** ou de **transfert** vers un établissement neuf. Cela entraîne donc des modifications ou des créations de structures. Lors de ces travaux, on observe deux comportements :



- Une demande de la part du client **d'impliquer Elicor** ou un établissement compétent dans l'élaboration de la rénovation ou de la conception ;
- Une rénovation ou une conception de locaux établis **sans prévenir Elicor**.

Dans le premier cas, le client va faire part à Elicor de son choix de travaux et **demande conseil si nécessaire pour les aménagements ou les investissements**. Elicor est un prestataire ayant une compétence technique en termes de process de restauration collective (préparation chaude, préparation froide, hygiène, allotissement de plateaux...). L'implication d'une compétence technique au sein des groupes de travail liés à ces travaux est un bénéfice, aussi bien pour Elicor que pour le client. En effet, les travaux pourront donc être réalisés en respectant des principes fondamentaux nécessaires au bon fonctionnement de la cuisine mais aussi à la qualité de la production et au bien-être des salariés.

Elicor pourra donc informer le client sur des sujets tels que :

- Les **ouvertures** sur l'extérieur ;
- Le **dimensionnement des pièces** en fonction du nombre de repas à préparer ;
- Les différentes règles HACCP\* à respecter (zone sale, zone blanche, circulation entre les pièces, matériaux utilisables...) ;
- Le **matériel** nécessaire à la bonne réalisation de la prestation (chariot à fond constant, four avec échelle intégrable, sauteuse avec vidange automatique...).

Ces différents aspects vont amener un confort de travail nécessaire aux salariés. Les postes de cuisine font appel à une condition physique qui peut être altérée si le matériel n'est pas ergonomique, les pièces bien pensées ou bien dimensionnées.

Pour exemplifier, deux sites ont été rénovés :

- Fondation Pauliani
- Clinique Bonnefon

La **Fondation Pauliani** a été rénovée en avril 2015. Malgré la présence au quotidien du personnel Elicor depuis plusieurs années, le client n'a pas informé son souhait de réaliser des travaux. Lors de ma visite en février 2016, les travaux avaient donc déjà été réalisés. Un grand nombre de problèmes sont apparus. Tout d'abord, **l'absence d'une zone d'allotissement** (tapis roulant permettant le montage des plateaux repas pour les patients en respectant les différents régimes). L'allotissement des plateaux est fait dans la zone de préparation froide. Malheureusement, la pièce de 12 m<sup>2</sup> n'est pas



dimensionnée pour préparer ce nombre de plateaux (600 plateaux repas). On recense donc les risques suivants :

- Risque de **chute de plain-pied** lié à l'encombrement ;
- Risque de **chutes d'objet** en raison de la présence d'un grand nombre d'échelle de service ;
- Risque de **heurt entre les personnes** lors des temps de préparations

Afin d'éviter la survenue de nouveaux risques suite à des travaux, la consultation de l'ensemble des partenaires est indispensable pour une sécurité efficace.

Concernant la Clinique Bonnefon, celle-ci a fait l'objet d'un transfert. Le personnel Elior a travaillé dans des locaux temporaires durant la réalisation de la nouvelle clinique. Lors de l'établissement des plans et de l'organisation des espaces de travail en cuisine, le **client a souhaité impliquer les équipes Elior** afin d'obtenir des conseils sur des aspects techniques majeures. Grâce à l'engagement du directeur lors de la construction, **la cuisine est donc ergonomique, fonctionnelle et bien équipée**. Le personnel Elior est très satisfait de cette cuisine. Il y a donc un bien-être chez les salariés qui entraîne une volonté supplémentaire de réaliser leur travail correctement afin de satisfaire au mieux un client qui se met en œuvre des moyens financiers et techniques pour leur condition de travail.

### **III. Axes d'améliorations liés à la spécificité du secteur**

Elior se distingue d'une entreprise ou d'une industrie travaillant sur un site donné. En effet, la position d'Elior sur différents établissements entraîne la nécessité d'une **gestion en multi-sites**. Cela engendre donc des problématiques liées à la gestion, au management mais également au niveau des compétences et des savoir-faire.

#### **3.1. La gestion en multi-sites**

Les responsables de secteur ont en charge entre **7 et 15 sites**. Ces sites, divers et variés, sont gérés par des responsables d'unités. Afin de **s'adapter à chacun d'eux** et à leur mode de fonctionnement, le responsable de secteur va devoir adapter son management afin de faire adhérer les différents partenaires à ces méthodes. Le RS\* ne peut pas se trouver sur les sites chaque jour. Une grande part est déléguée au RU\*. Les chefs gérant sont parfois des cuisiniers. Cela réduit le temps consacré à la mise en place des différentes actions (PMS\*, politique sécurité...)

La gestion en multi-sites implique un certain nombre de **délégation hiérarchique**. Cela va entraîner un certain pourcentage de dérive à chaque échelon. Afin que la gestion en multi-sites soit fructueuse, il



faut que la zone géographique ne soit pas trop étendue et que les relations avec les responsables d'unités soient régulières.

Pour que cette gestion soit réussie, il faut que le travail soit organisé afin de ne pas perdre de temps. Certains responsables de secteur nous ont fait remarquer qu'ils passaient beaucoup de temps à faire de la récolte d'informations comme les sites ayant réalisés leur quart d'heure sécurité, les sites ayant eu des accidents, les salariés ayant eu un accueil au poste de travail ...

Pour améliorer cela, le responsable de secteur Languedoc-Roussillon, Franck BASTIDE, a participé à une formation en Lean Management. Le projet était de permettre de **réaliser une gestion en multi-sites tout en gagnant en efficacité**. Mr BASTIDE a donc créé un tableur Excel qui permet de regrouper toutes les informations importantes pour le responsable de secteur. Il peut s'agir d'information financière, de gestion ou bien lié à la sécurité et à l'hygiène.

Pour remplir ce tableur, Mr BASTIDE réalise une **réunion par quinzaine** avec les responsables d'unité. Cette réunion lui permet de **récolter les informations** dont il a besoin mais aussi de relancer les responsables sur les actions qu'ils doivent réaliser (par exemple, remplir le plan d'action suite à un AT\*). Durant ces réunions, les responsables d'unités peuvent lui faire remonter des difficultés ou des bonnes pratiques qui seront ainsi partagées avec tous.

Les responsables d'unités comparent leurs résultats entre eux ce qui entraîne une **motivation supplémentaire pour remplir les objectifs**. Lorsque des problèmes sont exposés, les solutions peuvent être apportées par tous les responsables d'unités.

La **cohésion du groupe** se retrouve renforcée. Une entraide et un dialogue se créent.

### 3.2. Le management d'équipe

Les contrats liant une entreprise de restauration collective et un client sont assez précaires. Ils sont variables entre 1 et 3 ans renouvelables. Dans le cadre des changements de gestionnaires (Elior, Sodexo, Compass), les membres du personnel sont maintenus sur place et le gestionnaire va reprendre le personnel existant.

Il s'agit donc de **situation de management complexe** car les chefs gérants voient leurs managers et leurs directions changer régulièrement. Ils sont sans cesse en adaptation à une nouvelle organisation. Pour que la reprise de personnel se passe au mieux, il faut donc limiter les changements brusques de management afin de ne pas compromettre l'équilibre qui lie l'équipe sur le terrain.



Lors de ces reprises, seuls les chefs gérants ont la possibilité de décider d'être repris par Elicor ou de rester en contrat avec leur ancienne entreprise (par exemple Sodexo).

### 3.3. Les compétences et les savoir-faire

Pour que le groupe fonctionne de manière efficace, il faut que chacun possède des compétences et des savoir-faire. Ceux-ci sont spécifiques en fonction de leur position hiérarchique.

Les **responsables de secteur** doivent posséder des **savoir-faire de leader** afin que les équipes gérées puissent adhérer à leurs méthodes de travail et répondre ainsi aux diverses demandes. De plus, le RS\* doit faire preuve d'une **grande capacité d'écoute**. Ainsi, les RU\* et les employés seront plus à même de lui faire part des différents problèmes rencontrés sur le site (liés aux machines-outils, à l'organisation, aux diverses demandes...). Cela permet de créer une **relation de confiance** qui favorisera le dialogue par la suite. Enfin, le RS\* doit être capable de s'adapter aux différents interlocuteurs tels que le client, le directeur régional, les salariés ou bien les responsables d'unité. Les manières de communiquer ne seront pas les mêmes en fonction de l'interlocuteur et dans le but de faire passer le message au mieux, il devra adapter sa communication.

**En termes de sécurité**, les responsables de secteur vont relancer les sites sur les quarts d'heures non réalisés, si besoin, les accompagner dans leurs démarches. Ils permettent de faire des rappels sur les demandes tels que les plans d'actions et ré-accueil en cas d'accident du travail, les accueils sécurité des nouveaux arrivants. Ils seront le relai principal des chefs gérants sur les sujets liés à la sécurité.

Les **responsables d'unités** quant à eux, doivent posséder des compétences et des savoir-faire aussi divers que variés. Ils doivent être capables de bien **s'organiser** afin de ne pas être débordés. De plus, ils doivent acquérir des savoir-faire en **gestion**, en **sécurité** ou bien en **hygiène alimentaire**. Ils doivent également savoir faire preuve **d'écoute** et de **compréhension** envers les collaborateurs afin **d'instaurer un climat de confiance et d'entente mutuelle**. Enfin, les RU\* doivent être capables de communiquer et d'instaurer un climat serein avec le client afin que les problèmes concernant la cuisine puissent être abordés avec celui-ci au fur et à mesure de leur survenue.

Concernant les **demandes liées à la sécurité et à la prévention**, ils seront les exécutants sur le terrain. En effet, il est à leur charge de réaliser les quarts d'heure sécurité, de remplir les plans d'accueil et d'effectuer les accueils ou les ré-accueil. Le service Santé et Vie au travail et les responsables de secteur sont là en support et si nécessaire, pour les accompagner dans les démarches terrain. Par exemple, les documents unique et plan de prévention sont réalisés en collaboration avec le service Santé et Vie au travail. Cela permet de les décharger un peu mais également de prendre le temps de leur expliquer la



nécessité de réaliser ces documents ainsi que la façon de le faire. Cela leur permet de devenir autonomes lors des prochains documents à réaliser.

Pour finir, les **collaborateurs** doivent posséder les savoir-faire de cuisinant, plongeur ou bien serveur dans le but de réaliser une bonne prestation. Aussi, **l'autonomie** dont ils font preuve implique une compétence en termes d'organisation des tâches de travail ainsi qu'en autogestion (autonomie lors des week-ends, jours fériés...). Les collaborateurs, notamment le chef cuisinant, doit être capable de **gérer le travail en cuisine** de façon à **respecter les règles d'hygiène** et **les horaires de services**.

Les salariés doivent **appliquer et respecter les règles de sécurité**. Les responsables d'unité doivent être exemplaires afin de faire adhérer les collaborateurs sur les sujets comme la sécurité. Si certaines règles ne sont pas appliquées ou pas comprises, le salarié peut demander au responsable d'unité de faire un point. Lorsqu'il est question de règles à appliquer, et notamment en sécurité, les salariés seront plus à même de les suivre si celles-ci ont été expliquées et commentées par les responsables.



## Conclusion

La spécificité de la **gestion multi-sites** nous a incités à innover sur la procédure de déploiement de la politique sécurité du groupe. Cela a permis de développer des compétences, des connaissances et des savoir-faire dans divers domaines liés à la gestion et à la communication. La **démarche** fut **enrichissante et valorisante** pour tous les collaborateurs.

Les tableaux de bord et les **reportings** ont permis de créer des outils de communication pour l'ensemble de la chaîne hiérarchique (responsable d'unité – responsable de secteur – directeur régional). Le bon déroulement de ces actions permet à la politique sécurité du groupe de s'affirmer et d'être efficace. La **participation des salariés** fut un facteur clé du bon déroulement de la démarche. **L'organisation** fut importante et a permis de structurer les actions à mettre en place, mais aussi de clarifier les **objectifs à court et moyen termes**. Les objectifs sécurité ont joué un rôle dans le maintien et la continuité de la démarche. La restauration collective est un secteur d'activité ayant des spécificités. On recense la gestion multi-sites, les **conflits entre l'hygiène et la sécurité**, la position **d'entreprise prestataire** et le travail au sein de cuisine n'appartenant pas à Elior. Ces facteurs ont une influence sur le déploiement de la politique sécurité ainsi que sur sa réussite.

Ma participation à la création de certains de ces outils d'analyses, notamment le tableau de suivi des sites cible, a favorisé mon **autonomie** lors de leurs utilisations sur le terrain. Cela m'a également permis de faire appel à mon **sens critique** pour permettre leurs perfectionnements. La pérennité de ce tableau ne pourra se faire qu'avec une **amélioration continue** notamment au niveau du choix des indicateurs.

La présence sur le terrain m'a permis d'améliorer mes **capacités d'écoute** mais également à être réactive pour traiter certaines difficultés. Durant cette année d'alternance, le facteur humain a joué un rôle important dans le déploiement de la démarche. Grâce à la communication entre les équipes terrains, les services supports et la hiérarchie, les analyses ont été bénéfiques (ex : l'arbre des causes pour les accidents de travail). Les **échanges sincères et honnêtes** ont permis d'avancer dans les démarches dans le but d'améliorer la **qualité de vie au travail** mais également la **sécurité du personnel**. Les coordinateurs sécurité apportent leur soutien et leur connaissance auprès des équipes terrain et reportent les différentes observations aux responsables hiérarchiques. Il s'agit donc d'un poste indispensable, **au cœur de la résolution de problèmes**.

Mon alternance auprès d'Elor a été pour moi l'occasion **d'enrichir mes connaissances** et mes compétences en termes de mise en place et de déploiement d'une politique sécurité. J'ai aussi pu expérimenter les différents problèmes liés à la gestion multi-sites qui est une **spécificité de ce secteur d'activités**.



## Bibliographie

### ➤ Sites internet :

- <http://www.elior.com>
- Site Intranet d'Elior
- <http://www.inrs.fr>
- <http://www.editions-tissot.fr>
- <http://www.carsat-mp.fr>

### ➤ Documents internes à Elior :

- Le classeur de sécurité Elior : il regroupe toutes les fiches de risques et les trames des DUER, Plan de Prévention et Protocole de sécurité de chargement/déchargement
- Les reportings mensuels du service sécurité
- Les affiches sécurité
- Le passeport sécurité
- Le e-learning

### ➤ Livres et Guides :

- Guides INRS ED 832 : « Formation à la sécurité : obligations réglementaires », *juillet 2009*
- Guide INRS ED 6075 : « La restauration collective : aide aux repérages des risques professionnels », *septembre 2015*



## Table des figures

|                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <i>Figure 1 : Les différentes activités d'Elior .....</i>                                         | <i>7</i>  |
| <i>Figure 2 : Le chiffre d'affaires en fonction des secteurs d'activités et du pays .....</i>     | <i>8</i>  |
| <i>Figure 3 : Le chiffre d'affaires en fonction des secteurs d'activités et des services.....</i> | <i>8</i>  |
| <i>Figure 4 : Evolution du chiffre d'affaires entre 2014 et 2015.....</i>                         | <i>8</i>  |
| <i>Figure 5 : Organigramme du service Santé et Vie au travail.....</i>                            | <i>11</i> |
| <i>Figure 6 : Exemple de plan d'action suite à la réalisation du document unique .....</i>        | <i>14</i> |
| <i>Figure 7 : Illustration du passeport sécurité .....</i>                                        | <i>16</i> |
| <i>Figure 8 : Attestation du passeport sécurité .....</i>                                         | <i>16</i> |
| <i>Figure 9 : Importance du suivi médical au travail .....</i>                                    | <i>17</i> |
| <i>Figure 10 : Extrait du cerfa n°14463*02 : Les informations relatives à l'accident .....</i>    | <i>19</i> |
| <i>Figure 11 : Coupe baguette électrique.....</i>                                                 | <i>20</i> |
| <i>Figure 12 : Habilitation H0B0 pour le réarmement des installations .....</i>                   | <i>21</i> |
| <i>Figure 13 : Produits chimiques sur rétention, conforme aux attentes de la CARSAT .....</i>     | <i>23</i> |
| <i>Figure 14 : Graphique d'évolution des actions sur le site « Clinique Rech ».....</i>           | <i>25</i> |
| <i>Figure 15 : Micro-ondes superposés.....</i>                                                    | <i>27</i> |
| <i>Figure 16 : Graphique d'évolution du site « Clinique Clémentville » .....</i>                  | <i>27</i> |
| <i>Figure 17 : Graphique d'évolution du site « Polyclinique du Languedoc » .....</i>              | <i>30</i> |
| <i>Figure 18 : Format du nouveau document unique .....</i>                                        | <i>34</i> |



## Table des abréviations

| Abréviations |  | Significations                                                                                                  |
|--------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RS           |  | Responsable de secteur                                                                                          |
| RU           |  | Responsable d'unité                                                                                             |
| DR           |  | Direction Régionales                                                                                            |
| AT           |  | Accident de travail                                                                                             |
| IDP          |  | Itinéraire Du Patient                                                                                           |
| RSP          |  | Restauration Sur Place                                                                                          |
| PNNS         |  | Plan National Nutrition Santé                                                                                   |
| GEMREN       |  | Groupement d'Etude des Marchés en Restauration Collective et de Nutrition                                       |
| PMS          |  | Plan de Maitrise Sanitaire                                                                                      |
| HACCP        |  | Hazard Analysis Critical Control Point = Système d'analyse des dangers et points critiques pour leurs maitrises |
| MP           |  | Maladies professionnelles                                                                                       |
| CARSAT       |  | Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail                                                           |
| DAT          |  | Déclaration d'Accident du Travail                                                                               |



## Annexes

**Annexe 1** : Tableau de suivi des sites cibles (Page 48)

**Annexe 2** : Plan d'action et Ré-accueil (Page 50)

**Annexe 3** : Affiche sécurité Elior (Page 51)

**Annexe 4** : Mode opératoire (Page 52)

**Annexe 5** : Araignée permettant de voir l'évolution mensuelle du suivi des sites  
(Page 53)



## Annexe 1

### Tableau de suivi des sites cibles

SITE: [CLINIQUE CLEMENTVILLE](#)

CDPF: 042219

RU: Sabine BIGNY

RS: Franck BASTIDE

CSR: Victoria EYRAUD

| DOCUMENTS REGLEMENTAIRES        |      |                    |                       |      |                     |                       |                                    |                    |             |                      |                   |                              |                      |                   |     |
|---------------------------------|------|--------------------|-----------------------|------|---------------------|-----------------------|------------------------------------|--------------------|-------------|----------------------|-------------------|------------------------------|----------------------|-------------------|-----|
| DUR                             |      | Plan de prévention |                       |      |                     | Protocole de sécurité | Contrôles périodiques obligatoires |                    |             |                      | Registre du CHSCT | Registre Unique du Personnel | Registre de Sécurité | Classeur sécurité |     |
| oui/non                         | Date | oui/non            | Visite commune client | Date | Signé par le Client | oui/non               | Rapport Incendie                   | Rapport Electrique | Rapport Gaz | Rapport Monte Charge |                   |                              |                      |                   |     |
| ETAT INITIAL (Oct-14 à Sept-15) | oui  |                    | non                   | non  |                     | non                   | oui                                | non                | non         | NA                   | NA                | oui                          | oui                  | non               | non |
| Octobre 2015                    | oui  | 04/11/2015         | oui                   | non  | 04/11/2015          | non                   | oui                                | non                | non         | NA                   | NA                | oui                          | oui                  | non               | non |
| Novembre 2015                   | oui  | 04/11/2015         | oui                   | non  | 04/11/2015          | non                   | oui                                | non                | non         | NA                   | NA                | oui                          | oui                  | non               | non |
| Décembre 2015                   | oui  | 04/11/2015         | oui                   | non  | 04/11/2015          | non                   | oui                                | non                | non         | NA                   | NA                | oui                          | oui                  | non               | non |

| ACCUEIL AU POSTE DE TRAVAIL CDD/CDI |            |                           |                | ACCUEIL INTERIMAIRE                                              |                             |                                                              |                |                            |
|-------------------------------------|------------|---------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|
| Passeport de sécurité               | e-learning | Fiche de dotation des EPI | Viste Médicale | Livret d'accueil ETT hygiène et sécurité signé par l'intérimaire | Accueil au poste de travail | Chaussures de sécurité mises à disposition par l'intérimaire | Viste Médicale | Effectif TOTAL Intérimaire |
| Nombre                              | Nombre     | Nombre                    | Nombre         | Nombre                                                           | Nombre                      | Nombre                                                       | Nombre         |                            |
| 11                                  | 10         | 11                        | 11             |                                                                  |                             |                                                              |                | NA                         |
| 11                                  | 10         | 11                        | 11             |                                                                  |                             |                                                              |                | NA                         |
| 11                                  | 10         | 11                        | 11             |                                                                  |                             |                                                              |                | NA                         |
| 11                                  | 10         | 11                        | 11             |                                                                  |                             |                                                              |                | NA                         |

| GESTION DES AT      |                       |                                  |                             |                       |                      |    |    |                                                                        |                                  | SITUATIONS DANGEREUSES |                                                           |
|---------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------|----|----|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Nombre d'AT         | Nombre d'ATAA         | Nombre de jours d'arrêts         | Nombre d'heures travaillées | Plan d'action réalisé | Ré-accueil réalisé   | TF | TG | Analyse AT (enquête + arbre des causes) avec Manager /Service sécurité | Lettre de réserve AT (LOWEND AL) | Registre AT Bénin      | Cahier de suivi situation dangereuse /incident/b obologie |
| Nombre d'AT du mois | Nombre d'ATAA du mois | Nombre de jours d'arrêts du mois |                             | Nombre de PA du mois  | Nombre de RA du mois |    |    |                                                                        |                                  |                        |                                                           |
|                     |                       |                                  |                             |                       |                      |    |    |                                                                        |                                  | non                    | non                                                       |
| 0                   | 0                     | 0                                |                             | 0                     | 0                    | 0  | 0  | 0                                                                      | 0                                | non                    | non                                                       |
| 0                   | 0                     | 0                                |                             | 0                     | 0                    | 0  | 0  | 0                                                                      | 0                                | non                    | non                                                       |
| 0                   | 0                     | 0                                |                             | 0                     | 0                    | 0  | 0  | 0                                                                      | 0                                | NA                     | non                                                       |
| 0                   | 0                     | 0                                |                             | 0                     | 0                    | 0  | 0  | 0                                                                      | 0                                | NA                     | non                                                       |



| AFFICHAGE SECURITE    |                        |                           |                            |                             |               |                                           |                |                  |                   |                                                             |
|-----------------------|------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------|-------------------------------------------|----------------|------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------|
| Organigramme sécurité | Affiche sécurité Elior | Mode Opérateur matériel   |                            |                             | Affiche Javel | Lettre d'engagement Politique Sécurité DR | Affichage DUER | Fiche Réflexe AT | Plan d'évacuation | Si gaz non couplé à la ventilation, affichage procédure GAZ |
| oui/non               | oui/non                | Nombre de MO mis en place | Feuille d'émargement signé | Nombre de MO existant TOTAL | oui/non       | oui/non                                   | oui/non        | oui/non          | oui/non           | oui/non                                                     |
| oui                   | oui                    | 1                         | 1                          | 1                           | NA            | NON                                       | OUI            | OUI              | OUI               | NA                                                          |
| oui                   | oui                    | 1                         | 1                          | 1                           | NA            | non                                       | oui            | oui              | oui               | NA                                                          |
| oui                   | oui                    | 1                         | 1                          | 1                           | NA            | oui                                       | oui            | oui              | oui               | NA                                                          |
| oui                   | oui                    | 1                         | 1                          | 1                           | NA            | oui                                       | oui            | oui              | oui               | NA                                                          |

| FORMATION / SENSIBILISATION     |                                               |                                           |                 |                                      |                                    |                  |                                            |                      |                     |
|---------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------|--------------------------------------------|----------------------|---------------------|
| Attestation Formation STAR (RU) | Exercice d'Evacuation Incendie (Tous les ans) | Manipulation Extincteur (au moins 1 fois) | SST (1 pour 20) | Habilitation Electrique (2 par site) | Formation PRAP (Tous les salariés) | Formation Ecolab | Référent sécurité par site (formation CBP) | 1/4 d'heure sécurité |                     |
| oui/non                         | nb/effectif                                   | nb/effectif                               | Nombre          | Nombre                               | nb/effectif                        | nb/effectif      | nb/effectif                                | Thème du mois        | Date de réalisation |
| OUI                             | 0                                             | 0                                         | 0               | 0                                    | 0                                  | 11               | 0                                          |                      |                     |
| OUI                             | 0                                             | 0                                         | 0               | 0                                    | 0                                  | 11               | 0                                          | 10                   | 12/10/2015          |
| OUI                             | 0                                             | 0                                         | 0               | 0                                    | 0                                  | 11               | 0                                          | 11                   | NC                  |
| OUI                             | 0                                             | 0                                         | 0               | 0                                    | 0                                  | 11               | 0                                          | 12                   | 03/12/2015          |

| PRODUITS CHIMIQUES      |                              |                           |                   |                                   | MANUTENTION MANUELLE TMS                        |                                            |                                                         |                                      |         | Effectif TOTAL du site |
|-------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------|------------------------|
| Présence des FDS à jour | Présence des Fiches Produits | Plan de nettoyage affiché | Bacs de rétention | Respect des consignes de stockage | Déploiement étude de poste manutention manuelle | Présence équipement matériel / ergonomique | Achat équipement / dans le cadre de la démarche TMS Pro | Achat équipement / matériel suite AT | Autre   |                        |
| oui/non                 | oui/non                      | oui/non                   | oui/non           | oui/non                           | oui/non                                         | oui/non                                    | oui/non                                                 | oui/non                              | oui/non |                        |
| OUI                     | NON                          | OUI                       | OUI               | OUI                               | NON                                             | OUI                                        | NON                                                     | NON                                  | NON     |                        |
| oui                     | non                          | oui                       | oui               | oui                               | non                                             | oui                                        | non                                                     | non                                  | non     | 11                     |
| oui                     | oui                          | oui                       | oui               | oui                               | non                                             | oui                                        | non                                                     | non                                  | non     | 11                     |
| oui                     | oui                          | oui                       | oui               | oui                               | non                                             | oui                                        | non                                                     | non                                  | non     | 11                     |



## Annexe 2

### Plan d'action et Ré-accueil

| PLAN D'ACTION ET RE-ACCUEIL A METTRE EN OEUVRE SUITE A UN ACCIDENT DE TRAVAIL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |                                                                           |                          |          | elior<br>restauration |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|-----------------------|--|
| Nom du site :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Polyclinique Oxford                                                                                                    | Accident survenu le :                                                                                                                             | 18/07/2016                                                                |                          |          |                       |  |
| N° CDPF :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 47166                                                                                                                  | Accident AVEC ARRÊT ?                                                                                                                             | oui                                                                       |                          |          |                       |  |
| Responsable d'Unité :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Sylvie PEANO                                                                                                           | Nom du collaborateur accidenté :                                                                                                                  | Julie PERRIN                                                              |                          |          |                       |  |
| Responsable de Secteur :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Eric PASSEREAU                                                                                                         | Document établi le :                                                                                                                              | 20/07/2016                                                                |                          |          |                       |  |
| 1/ PLAN D'ACTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |                                                                           |                          |          |                       |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |                                                                           | Responsable des mesures? |          |                       |  |
| Circonstances Détaillées de l'accident<br>(Prendre les circonstances de la déclaration d'AT et détaillée si besoin)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Causes de l'accident<br>(Pourquoi l'accident s'est-il produit?)                                                        | Mesures Prises<br>(Les actions décidées doivent permettre d'éviter que ce même accident ne se reproduise)                                         | Elior                                                                     | Client                   | Délais   |                       |  |
| Lors du nettoyage de la zone de préparation froide, la salariée a glissé sur une épluchure de salade. La salariée portait ses chaussures de sécurité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | L'accident s'est produit car le sol n'était pas propre et présenté des déchets suite aux diverses préparations froides | Maintenir la zone de travail propre. Si nécessaire, prendre le temps de nettoyer et de ranger la zone.<br>Rappel aux salariés sur le port des EPI | X                                                                         |                          | Immédiat |                       |  |
| 2/ RE-ACCUEIL DU SALARIE<br>(AT avec arrêt de travail)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |                                                                           |                          |          |                       |  |
| Points abordés :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Entretien réalisé le                                                                                                   | Remise du passeport sécurité :                                                                                                                    | Emargement :                                                              |                          |          |                       |  |
| Plan d'action suite à l'AT (Circonstances, Causes, Mesures prises) : <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non<br>Port des Equipements de Protection Individuelle : <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non<br>Passeport sécurité : <input checked="" type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non<br>Machines / Matériels : <input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non<br>Autre : à préciser <input type="checkbox"/> oui <input checked="" type="checkbox"/> non | 25/07/2016                                                                                                             | <input checked="" type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON<br><br>Conserver le reçu du passeport sécurité dans le dossier du personnel  | Signature Responsable d'Unité : _____<br><br>Signature du salarié : _____ |                          |          |                       |  |



## Annexe 3

### Affichage sécurité Elior





## Annexe 4

### Mode opératoire du coupe baguette

|                                                                                   |                                                                                                                       |                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|  | <b>ELIOR RESTAURATION ENSEIGNEMENT ET SANTE</b><br><br><b>MODE OPERATOIRE</b><br><br><b>COUPE BAGUETTE ELECTRIQUE</b> | Doc : MD Coupe<br>baguette<br><br>Révision : 00<br>Page : 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

**NE PAS UTILISER CET APPAREIL SANS FORMATION PREALABLE**

| RISQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SITUATIONS DANGEREUSES                                                                                                          | DISPOSITIFS DE SECURITE                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><br><br> | <br>Ne pas introduire ses mains dans ces zones | <br>Arrêt de l'appareil lors de l'ouverture du capot |

#### ATTENTION :

- Vérifier que le coupe baguette est en bon état et possède tous les dispositifs de sécurité,
- Vérifier que le coupe baguette est posé sur une surface stable,
- Ne jamais mettre la main à l'intérieur de l'appareil ou vers les éléments en mouvement,
- Ne pas laver le coupe baguette en grande eau.



#### INSTRUCTIONS

- 1- Placer le coupe pain et un contenant sur une surface stable pour récupérer les tranches
- 2- Mettre l'appareil sous tension
- 3- Démarrer l'appareil
- 4- Placer la baguette dans la colonne
- 5- Ne pas intervenir lors de la découpe de la baguette
- 6 - Arrêter l'appareil
- 7 - Débrancher l'appareil
- 8 - Nettoyer l'appareil avec une balayette



En cas de coupures :  
 -112 (N° d'urgence européen)  
 -18 (pompiers)  
 -Particularités du site (poste de sécurité incendie, ...)



## Annexe 5

### Araignée permettant de voir l'évolution mensuelle du suivi des sites

