|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mission 2 – Organiser les actions d’un plan de prévention des risques | | Une image contenant extérieur, plante, herbe, alimentation  Description générée automatiquement |
| **Durée** :1 h 20’ | Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni | **Source** |

**L’entreprise**

La société Déméter a été créée par Eliane Combaz. Elle commercialise des produits alimentaires issus de l’agriculture biologique ou raisonnée. Son siège social est situé à Valence.

* Ses fournisseurs sont principalement des producteurs locaux afin de promouvoir des circuits courts. Les produits qui ne sont pas cultivés localement proviennent de producteurs nationaux ou étrangers. Tous sont sélectionnés à partir d’une charte éthique et d’une charte de qualité stricte.
* Une image contenant texte, intérieur, plancher, plafond

  Description générée automatiquementSes clients sont des magasins spécialisés dans le commerce de produits biologiques (Bio c’ Bon, Naturalia, Biocoop, La vie claire…) et depuis 2 ans des hypermarchés (Leclerc, Casino).

Par ailleurs, elle développe depuis 2 ans un réseau de superettes de proximité dans la Drome, l’Ardèche et l’Isère qui permettent de faire de la vente directe aux particuliers.

**Contexte professionnel**

Chaque année une séance du comité économique et social du groupe est consacrée à la préparation du plan de prévention des risques de l'entreprise pour l’année à venir.

Cette réunion s’est déroulée le 15 septembre. Les personnes présentes à cette réunion étaient : les membres de la direction, les responsables de service et le représentant des supérettes. Chaque intervenant a fait remonter les risques qui concernent son domaine et les actions destinées à les prévenir. Le compte rendu de cette réunion vous est communiqué (**document 1**).

**Travail à faire**

1. À partir des informations qui vous sont communiquées dans les **documents 1 et 2,** identifiez les actions de à mettre en œuvre, dans l’**annexe 1**.
2. Calculez pour chaque action son indice de criticité à partir des indices d’urgence, de probabilité et de gravité (**annexe 1**).
3. Complétez la fiche d’action concernant la protection contre les ransomwares **(annexe 2).**
4. Proposez un document qui permettent de suivre l’avancement des actions à mettre en œuvre.

**Doc. 1 Personnes présentes à la réunion**

**Doc. 2 Compte rendu du CES consacré à la prévention des risques**

**Mme Combaz** : Cette réunion est destinée identifier les principaux risques auxquels vous êtes confrontés dans le cadre de vos activités afin que l'on puisse planifier les actions de prévention des risques pour l’année prochaine. Je vous demande d’exposer les risques qui concernent votre domaine tout en précisant leur probabilité et leur gravité.

**Mme Janin (comptable)** : nous avons connu cette année une augmentation des délais de règlement des clients et des impayés liés à un manque de sélectivité des nouveaux clients. Nous devons être plus sélectif concernant la solvabilité des clients dont les contrats dépassent 5 000 €. Les commerciaux pourraient nous aider en intégrant cette notion de sécurité dans leur pratique commerciale.

**M. Jouanneau (directeur commercial)** : nous avons déjà évoqué ce problème. Il faudrait introduire un protocole de validation, au sein du PGI, destiné à bloquer les contrats qui présentent des risques importants. Ne pourrait-on pas s’abonner à un site de contrôle de solvabilité comme Cartégie par exemple ?

**Mme Janin (comptable)** : on peut en effet faire une étude des sociétés qui proposent les données de solvabilité. Je peux m'en occuper sachant que notre taux d'impayés reste inférieur à la moyenne du secteur et que nous n’avons jamais eu de problèmes de paiement grave en valeur nous ayant mis en difficlté.

**Mme Combaz** : très bien, avez-vous un autre risque à nous signaler ?

**Mme Janin (comptable)** : notre procédure de relance des impayés est trop aléatoire et manque de rigueur. Notre situation financière et plutôt saine, il n'y a pas d'urgence à traiter ce risque, mais, à terme, nous devons améliorer nos pratiques.

**Mme Combaz** : je vous laisse réfléchir aux solutions à apporter. M. Racemi, en tant que responsable des stocks et de la logistique avez-vous rencontré des problèmes particuliers ?

**M. Racemi (responsable achat, stock et logistique)** : nous avons principalement rencontré 2 problèmes cette année.

* Nous avons rappelé un produit qui présentait un risque sanitaire (des céréales germées de la société Hygrophore). Le problème a été rapidement identifié et n'a pas eu de conséquences sérieuses. Même si ce risque reste exceptionnel, nous devons être irréprochable sur les contrôles sanitaires car les conséquences peuvent être très graves.
* Nous avons été victime d'un vol dans les entrepôts de Valences. Les voleurs sont entrés par une fenêtre en cassant la vitre et ils sont repartis par la porte qu'ils ont ouvert de l'intérieur. Notre assureur, Groupama, nous a partiellement dédommagés car les locaux n’avaient ni protection des portes et des fenêtres, ni alarme anti-intrusion, ni vidéo-surveillance. Groupama nous donne 6 mois pour corriger la situation sans quoi le montants des contrats sera renégocié à la hausse.

**Mme Combaz** : j'ai rencontré le directeur de l'agence Groupama et nous devons impérativement résoudre ce problème dans les 6 mois qui viennent. Je vous propose, M. Racemi, de prendre en charge cette action avec vous. Mme Cavari et M. Sigwell, quels problèmes souhaitez-vous faire remonter  du service administratif et informatique ?

**Mme Cavari (direction administrative et financière)** : nous avons relevé plusieurs risques à résoudre.

* Régulièrement des heures supplémentaires ne sont pas payées. Les salariés concernés font remonter le problème et nous régularisons la situation sur les mois suivants. Il apparaît que les relevés d'heures sont réalisés en fin de mois et comportent régulièrement des oublis ou des erreurs. Nous devons fiabiliser la collecte d'informations en abandonnant les fiches papier et en utilisant l’application de paie qui permet une mise à jour quotidienne des heures travaillées par salarié. Les conséquences de ce dysfonctionnement sont relativement limitées dans la mesure où nous pouvons corriger les erreurs après coup mais perturbe les salariés.

**M. Sigwell (responsable informatique)**

* Certaines superettes utilisent Microsoft 365 et d’autres Libre Office. Il en résulte que les formats des fichiers, utilisés pour les statistiques, sont différents et font perdre du temps. Nous devrions généraliser Microsoft 365. C’est un problème accessoire, mais sa résolution ferait gagner du temps au service administratif.
* Nous avons reçu un courrier de ANSSI (agence nationale de la sécurité des systèmes d'information) qui préconise de mettre en œuvre très rapidement des protocoles de haut niveau pour lutter contre :
  + les risques de rançongiciel (ransomware) qui explosent sur internet. Les conséquences sont dramatiques pour les entreprises qui en sont victimes. Elles risquent un arrêt complet de leur activité pour une période plus ou moins longue et une perte financière parfois importante pour un risque non couvert par les assurances.
  + le risque de pertes ou de vol de données. L’ANSSI rappelle que le vol de données, depuis la loi sur la RGPD, peut être lourdement sanctionnée lorsque les protections sont insuffisantes.

Manifestement nous sommes insuffisamment protégés contre les ransomwares et nos sauvegardes de données sont trop fragiles. Je propose de prendre contact avec la société de service numérique SI-Tech pour bénéficier de leurs compétences.

**Mme Combaz** : on a manifestement affaire à un problème majeur qui doit être solutionné en priorité. Je vous demande Mme Cavari et M. Sigwell de prendre les décisions qui s’imposent pour résoudre ces problèmes. Je vous donne 3 mois pour mettre en œuvre une protection efficace.

**Mme Combaz (siège social)** : à la suite des vols perpétrés dans les entrepôts, nous nous sommes aperçus que le risque était identique pour les locaux administratifs. Le responsable de l'assurance a signalé que si nous ne mettions pas en œuvre des protections plus performantes nos primes d'assurance seraient augmentées. M. Racemi, nous traiterons la protection des entrepôts en même temps que la protection du siège social, y compris l’installation d’alarmes et de vidéo-surveillance.

**Mme Combaz :** M. Germain avez-vous ou des risques à nous signaler en ce qui concerne les supérettes.

Une image contenant texte, route, extérieur, signe

Description générée automatiquement**Mme Germain (responsable des superettes)** : les risques suivants ont été évoqués par les différents gérants :

* les supérettes de la Drôme ont reçu un courrier de l'association des paralysés de France soulevant les difficultés d'accès dans les magasins pour les personnes à mobilité réduite. L'association nous demande de d’installer des rampes d'accès sans quoi des actions en justice pourraient être intentées.
* à la suite de l'incendie qui a détruit une partie des stocks de la supérette de Privas, Groupama demande l’installation d’un système d'extincteurs automatiques dans toutes les supérettes du groupe.
* nous sommes confrontés au même problème que celui soulevé par le responsable de la logistique qui est la protection contre le vol. les assurances. On nous demande de d’installer les mêmes protections que celles qui ont été évoquées précédemment pour le siège social contre le vol et les incendies.

**Mme Combaz :** en effet M. Vidal qui est responsable de nos contrats chez Groupama m’a fait part de cette demande. Je lui ai expliqué que la taille de notre entreprise ne nous permet pas de mettre en place la même année les protections dans les entrepôts, dans le siège social et dans les superettes. M. Vidal nous donne 2 ans pour faire tous ces travaux. Je lui ai proposé de commencer cette année par le siège social et les entrepôts et de traiter les supérettes l'année prochaine.

En ce qui concerne les rampes d’accès, je vous demande M. Racemi de vous en occuper. Il faudrait que tous les magasins en soient équipés d’ici l’année prochaine. Je doute de leur volonté d’aller en justice mais nous devons les entendre.

Je vous remercie pour votre contribution. je vais demander à l'attaché de gestion de récapituler toutes les actions à mettre en œuvre afin que l'on puisse en discuter lors de la prochaine réunion.

**Annexe 1 Relevé des actions à mettre en œuvre**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actions à réaliser** | **Responsables** | **Urgence (1 à 4)** | **Probabilité de survenue (1 à 4)** | **Gravité (1 à 4)** | **Criticité** |
| **Service comptabilité et commercial** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Stocks et logistique** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Service administratif et informatique** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Siège social** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **Superettes** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Annexe 2 Fiche d’action**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fiche d’action** | |
| **Risque** |  |
| **Objectif de l’action** |  |
| **Responsable de l’action** |  |
| **Modalité de mise en œuvre** |  |
| **Remarques** |  |
| **Date de mise en œuvre** |  |
| **Date de réalisation** |  |