

Note Méthodologique : Exigences ONSSA pour les restaurants et hôtels

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Ressource opérationnelle pour structurer la maîtrise sanitaire en restauration/hôtellerie.
- Cible: dirigeants, responsables HSE, managers SST.
- Combine bonnes pratiques d'hygiène, contrôles ciblés et traçabilité éprouvée.
- Apporte repères chiffrés, démarche pas à pas et sous-catégories pour approfondir.
- Finalité: prévention, conformité lisible et amélioration continue dans des contextes multi-sites.

Point clé : Concentrer 80 % de l'effort sur 20 % des risques majeurs et corriger les écarts critiques en ≤ 48 h.

Objectifs de la mission

- Réduire le risque sanitaire grave (alertes critiques ≤ 1 %/an).
- Atteindre ≥ 95 % de conformité aux audits internes sur points majeurs.
- Assurer une traçabilité bidirectionnelle par lot en ≤ 10 minutes.
- Stabiliser les process: froid $\leq +4$ °C, chaud $\geq +63$ °C.
- Former 100 % du personnel cuisine à l'hygiène de base sous 90 jours.

Périmètre / livrables attendus

- Périmètre opérationnel: réception, stockage, préparation, cuisson/refroidissement, maintien chaud/froid, service, gestion des restes.
 - Cartographie des dangers et registre des exigences applicables.
 - Plan documentaire utile (manuel, procédures, modes opératoires, enregistrements).
 - Matrice RACI, formats d'enregistrement et grille d'audit orientée risques.
 - Points de contrôle avec fréquences/seuils et tableau de bord de suivi.
 - Procédure d'alerte, de retrait/rappel et de gestion des incidents/réclamations.
-

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 – Cadrage et cartographie des risques

- Entretiens, revue documentaire, visites terrain; tri par criticité.
- Sorties: cartographie des dangers (5–8 majeurs/famille) et registre des exigences.

- Cap: délai de correction des non-conformités critiques ≤ 48 h.

Étape 2 – Construction du système documentaire utile

- Plan documentaire bref et exécutable (manuel, procédures, MO, enregistrements).
- Livrables: matrice RACI, formats d’enregistrement, grille d’audit.
- Repères: traçabilité testée en ≤ 10 min; archivage des critiques 24 mois.

Étape 3 – Maîtrise opérationnelle et points de contrôle

- Définir contrôles clés (réception, stockage, cuisson, refroidissement, maintien chaud/froid) + fréquences/seuils.
- Tableau de bord; réaction standard à chaque écart.
- Repères: chaud ≥ +63 °C; refroidissement à +10 °C en ≤ 2 h; étalonnage mensuel.

Étape 4 – Compétences, rôles et passation des consignes

- Plan de compétences par poste; modules ciblés (hygiène, T°C, nettoyage, allergènes).
- Repères: formation initiale ≤ 30 j; recyclage ≥ 4 h/an; briefing d’ouverture ≤ 10 min.
- Rôles d’astreinte pour gestion d’alerte documentés.

Étape 5 – Audit interne, revues et amélioration continue

- Grille d’audit axée risques; audits internes 2 fois/an/site.
- Revue de direction 1 fois/an; conformité visée ≥ 95 % sur points majeurs.
- Actions critiques clôturées ≤ 30 j; priorisation des écarts majeurs.

Étape 6 – Gestion des incidents, réclamations et traçabilité

- Procédure d’alerte, retrait/rappel, communication; mise en quarantaine immédiate.
- Retrait simulé ≤ 30 min; traçabilité ≤ 10 min; échantillons témoins 72 h.
- Information des parties prenantes en ≤ 2 h pour incident majeur.

Planning / durée / jalons

Élément	Fréquence / Échéance	Seuil / Jalon
Revue de direction	1 fois/an	Bilan NC majeures et décisions documentées
Audits internes	2 fois/an/site	Conformité ≥ 95 % (points majeurs); actions critiques ≤ 30 j
Correction écarts critiques	À déclenchement	≤ 48 h
Test de traçabilité	Semestriel	Retrouvabilité ≤ 10 min/lot
Retrait simulé	Semestriel	Exécution complète ≤ 30 min
Étalonnage des sondes	Mensuel	Preuves archivées (critiques) 24 mois

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Revue documentaire initiale: enregistrements T°C, fiches de réception, plans de nettoyage, attestations de formation.
- Données d'activité: types de menus, volumes, contexte multi-sites.
- Étiquetage et registres de réception (lot, DDM/DLC, fournisseur) pour la traçabilité.
- Sondes de T°C et historiques d'étalonnage mensuel.
- Historique incidents/réclamations et écarts critiques.
- Liste des contrôles existants avec fréquences/seuils.
- Organisation et responsabilités actuelles (direction, qualité, cuisine, service).
- Constats terrain issus d'entretiens et visites pour la cartographie des risques.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Tableau de bord mensuel (5–8 indicateurs clés) revu en comité opérationnel.
- Audits internes 2 fois/an et revue de direction 1 fois/an.
- Priorisation par criticité; limiter à 5–7 contrôles quotidiens à fort impact.
- Réaction standard aux écarts: isoler, corriger, tracer, informer (≤ 2 h si incident majeur).
- Clôture des actions critiques ≤ 30 j; correction des écarts critiques ≤ 48 h.
- Preuves complètes (signées, datées) archivées 24 mois.
- Tests périodiques: traçabilité (≤ 10 min) et retrait simulé (≤ 30 min).
- Standardisation multi-sites: mêmes formulaires, seuils et méthodes d'audit.