

Fiche Technique: Audit HACCP hôtellerie

Contexte / Problématique

Audit destiné aux hôtels (cuisines centrales, restaurants, room service, banqueting, spas) pour sécuriser l'ensemble du périmètre du quai de réception au service client.

- Flux complexes, pics saisonniers, cartes variables et multi-fournisseurs → risques accrus.
- Enjeux: sécurité sanitaire, réputation, conformité ONSSA; risque d'incidents, retraits, pénalités, fermetures.
- Fréquence: au minimum annuelle + audit interne trimestriel allégé (PMS, traçabilité, nettoyage-désinfection).
- Moments clés: avant haute saison/événements, changement de fournisseurs critiques, après incident sanitaire.
- Alignement attentes ONSSA et partenaires (tour-opérateurs, chaînes, organisateurs d'événements).
- Bénéfices: rationalisation des flux, réduction du gaspillage, sécurisation de la chaîne du froid.

Étude observée: -40% de non-conformités majeures en 12 mois après audit; écarts quotidiens sur la chaîne du froid divisés par 3.

Notre approche / Méthodologie

Démarche en 4 phases: préparation documentaire, visite terrain multi-quart, tests et vérifications, restitution avec plan d'action priorisé.

Phase	Durée typique	Livrables clés
Préparation	2 à 5 jours ouvrés	Check-list cadrage, revue PMS, plan d'audit
Terrain	1 à 3 jours selon taille	Relevés, preuves, constats structurés
Restitution	J+0 à J+1	Débrief priorisé, arbitrages
Rapport	J+3 à J+5	Rapport d'audit, plan d'action, indicateurs

Préparation documentaire et cadrage

- Objectifs, zones et horaires critiques définis (réceptions, services, fermeture/nettoyage).
- Revue PMS, diagrammes, analyses de dangers, PCC, procédures, plan nuisibles, allergènes, traçabilité.
- Intégration des audits précédents et rapports ONSSA.

Visite terrain, échantillonnage et preuves

- Observation des flux: réception, stockage, production chaude/froide, remises en température, service, retours.
- Vérification des pratiques: hygiène, tenues, lavage des mains, séparation cru/cuit et propres/sales.
- Preuves factuelles et entretiens; cartographie des non-conformités.

Tests et vérifications

- Sondes étalonnées, relevés de température, ATP, tests colorimétriques; contrôles étiquetage, DLC/DLUO.
- Vérification des enregistrements par échantillonnage croisé.

Restitution, priorisation et plan d'action

- Débrief à chaud avec direction et responsables; rapport consolidé sous 72h.
- Classement des écarts (critiques, majeurs, mineurs) et recommandations opérationnelles chiffrées.
- Plan d'action avec responsables, délais réalistes, indicateurs; suivi post-mission.

Livrables

Livrable	Description
Rapport d'audit structuré	Résumé exécutif, score global, points forts et vigilances, non-conformités classées.
État de conformité par zone	Réception, chambres froides, réserves sèches, production, pâtisserie, plonge, service.
Preuves annexées	Photos, relevés de températures, notes d'observation, tests ATP indexés.
Plan d'action priorisé	Actions immédiates (J–J+7), court terme (J+30), moyen terme (J+90); responsables, jalons, indicateurs, estimation d'effort.
Matrice de risques avant/après	Visualisation de la réduction d'exposition et des priorités.
Check-lists opérationnelles	« cuisine », « pâtisserie », « plonge », « room service », « banqueting » adaptées à l'hôtel.
Suivi post-mission	Points de contrôle à 30/60/90 jours; mini-audit de réassurance si nécessaire.
Débrief à chaud	Restitution J+0 à J+1 avec arbitrages et jalons de mise en conformité ONSSA.

Pourquoi nous choisir / Bénéfices

- Approche opérationnelle dès J+1, calendrier réalisable et indicateurs de suivi.
- Alignement strict avec les attentes ONSSA et des donneurs d'ordre.
- Couverture complète du périmètre hôtelier, du quai de réception au service client.
- Réduction des écarts majeurs et maîtrise renforcée de la chaîne du froid.
- Plan d'action hiérarchisé, chiffré, avec responsables nommés et suivi post-mission.
- Interventions au Maroc et en Afrique francophone; expérience multi-sites et pics saisonniers.