

Fiche Technique: Audit PMS à Marrakech

Contexte / Problématique

À Marrakech, la conformité ONSSA s’applique à des acteurs variés (hôtels, riads, usines, traiteurs, cliniques, collectivités) sous forte saisonnalité et pression opérationnelle.

- Pics touristiques et événements (congrès, festivals) → flux tendus et variabilité des volumes.
- Contraintes d’infrastructures (espaces exigus, réserves saturées, marche en avant compromise).
- Risques récurrents: chaîne du froid, contaminations croisées, refroidissement rapide, nettoyage-désinfection non vérifié, traçabilité sous-traitants.
- Exigences accrues des tours opérateurs, plateformes de réservation et distributeurs.
- Besoin d’une hiérarchisation des non-conformités par risque sanitaire et d’un plan d’action réaliste.

Retour sur investissement tangible sous 90 jours et préparation renforcée aux inspections ONSSA.

Notre approche / Méthodologie

Méthodologie calibrée par secteur (industrie, hôtellerie-restauration, santé/collectivités) et par zone (Médina, Hivernage, Palmeraie, Sidi Ghanem, route de Safi, Agdal). Observations aux heures clés, coordination avec arrêts de ligne et créneaux décalés en hôtellerie.

Phase	Objectif	Délai indicatif	Livrables
Pré-diagnostic	Contexte, risques, maturité PMS	1 à 2 semaines	Checklist, plan d’audit, demandes docs
Audit terrain	Observer, mesurer, interviewer	2 à 5 jours	Constats, preuves, écarts, quick wins
Rapport & plan d’action	Prioriser, chiffrer, planifier	~1 semaine	Rapport, matrice de risques, 30/60/90
Suivi post-mission	Stabiliser, piloter les KPIs	30 à 90 jours	Revue, coaching, mesure d’efficacité

Phase 1 — Pré-diagnostic et revue documentaire

- Revue PMS: procédures, enregistrements T°, hygiène, analyses, incidents.
- Évaluation CCP/diagrammes; priorisation des écritures clés (PMS, traçabilité).
- Preuves adaptées aux contraintes (ex. photos datées en Médina).

Phase 2 — Audit terrain multi-sites et échantillonnages

- Observations aux heures critiques, entretiens, vérifications instrumentées.
- Suivi des flux (Palmeraie, Hivernage, Guéliz, Sidi Ghanem) et contrôle des T°.
- Échantillonnages ciblés; appuis digitaux simples si utile.

Phase 3 — Rapport, plan d’action et suivi

- Rapport opérationnel + plan 30/60/90 jours (priorité, moyens, responsables, KPIs).
- Restitution direction/ops; suivi post-mission, coaching et mesure des gains.

Livrables

Livrable	Description
Rapport d'audit illustré	Constats, preuves photo, écarts, recommandations actionnables.
Matrice de risques	Criticité/occurrence, priorisation par CCP/zone, hiérarchisation des non-conformités.
Plan d'action 30/60/90 jours	Actions, responsables, échéances, moyens, indicateurs de résultat.
Modèles & trames	Procédures, enregistrements (T°, traçabilité, N/D), formats prêts à l'emploi.
Indicateurs & tableau de bord	KPIs clés, seuils, routines de pilotage hebdomadaires.
Suivi post-mission	Revue d'avancement, coaching, mesures d'efficacité sur 30–90 jours.

Pourquoi nous choisir / Bénéfices

- Réduction de 30–50 % des écarts critiques en 60 jours (autocontrôles, ONSSA).
- Jusqu'à 20 % de pertes matières en moins en 90 jours (rotations, DLC/DLUO disciplinées).
- 15–25 % de gain de temps manager via des routines de pilotage standardisées.
- Alignement ONSSA, principes HACCP et, si pertinent, ISO 22000 pour sites industriels.
- Approche terrain adaptée aux réalités locales (Médina, Hivernage, Palmeraie, Sidi Ghanem) et planification sans perturber le service.
- Livrables concrets, preuves rangées, crédibilité renforcée auprès de tours opérateurs et distributeurs.