

Fiche Technique: Audit PMS hôtellerie

Contexte / Problématique

Mission de conseil destinée aux directions d'hôtel, QHSE et F&B pour sécuriser la maîtrise sanitaire (ONSSA, Codex, HACCP, ISO 22000) dans un environnement hôtelier multi-espaces.

- Complexité des flux et points de contact: cuisines, buffets, banquets, bars, room service, réceptions marchandises, offices.
- Risques clés: chaîne du froid/chaud, contaminations croisées, allergènes, hygiène du personnel, huiles et déchets.
- Écarts terrain masqués par la documentation: nécessité de croiser preuves et observations.
- Contexte de turnover et saisonnalité: robustesse des procédures et des enregistrements à éprouver.
- Moments opportuns: pré-haute saison, pré-ouverture, post-incident.

En 3 à 6 mois, les hôtels engagés observent en moyenne -30 % de non-conformités critiques et -10 à -20 % de gaspillage alimentaire.

Notre approche / Méthodologie

Démarche structurée: cadrage, pré-audit documentaire, audits terrain multi-créneaux, scoring criticité/probabilité/déTECTABILITÉ, restitution et plan d'action 30-60-90 jours. Preuves par photos, relevés, tests de traçabilité et entretiens courts. Intégration fluide aux routines QHSE.

Phase	Objectif	Durée indicative	Livrable
Cadrage	Aligner périmètre, sites, équipes	0,5 à 1 jour	Plan d'audit
Pré-audit	Collecter et analyser les preuves	1 à 2 jours	Liste des focales terrain
Terrain	Observer, tester, interviewer	1 à 3 jours	Constats et preuves
Analyse	Qualifier, scorer, prioriser	1 jour	Tableau d'écarts
Restitution	Arbitrer et planifier	0,5 jour	Rapport et plan d'action

Pré-audit et structuration des preuves

- Inventaire procédures, HACCP, relevés de températures, plan de nettoyage-D/D, preuves de formation.
- Vérification des limites critiques et cohérence documentaire.
- Ciblage des contrôles terrain: chaîne du froid, flux, étiquetage, allergènes.

Audit terrain multi-créneaux et représentativité

- Observations sur services contrastés (ex. petit-déjeuner et dîner) et zones satellites.
- Traçabilité A→Z sur produits représentatifs; contrôle chambres froides/congérateurs/vitrines.
- Focales: zonage, hygiène perso, durées d'exposition buffets, refroidissement/remise en température, restes.

Analyse des écarts, scoring et priorisation

- Écarts objectivés avec preuves et causes racines présumées.
- Matrice criticité/probabilité/déteçtabilité et scores par domaine.
- Plan d'action concret: qui/quoi/quand/moyens; chiffrage estimatif si pertinent.

Livrables

Livrable	Description
Rapport priorisé	Résumé exécutif, synthèse chiffrée par domaine, fiches d'écart avec preuves, causes racines et recommandations.
Plan d'action 30-60-90 jours	Actions par criticité et service, responsabilités, délais, moyens et KPI de vérification.
Tableau d'écarts & scoring	Scores globaux et par domaine; base de pilotage QHSE et de revue de direction.
Annexes opérationnelles	Modèles de relevés de température, check-lists buffets, gabarits d'étiquetage secondaire, pistes d'optimisation du plan de nettoyage.
Gabarits de pilotage	Suivi d'avancement par action (qui/quoi/quand/KPI), visuels de standardisation adaptés à l'hôtellerie.
Suivi post-mission (option)	Ajustements, levée des freins, installation durable des routines et du contrôle continu.

Pourquoi nous choisir / Bénéfices

- Réduction mesurable des risques: -30 % de non-conformités critiques en 3-6 mois; meilleure préparation aux contrôles ONSSA.
- Gains opérationnels: fiabilisation chaîne du froid, traçabilité claire, -10 à -20 % de gaspillage alimentaire pertinent.
- Livrables « prêts à l'emploi »: plan 30-60-90 jours, check-lists simplifiées, gabarits et visuels de standardisation.
- Expertise normes et référentiels: Codex, HACCP, ISO 22000; conformité démontrable et trajectoire de certification facilitée.
- Impact client et commercial: buffets maîtrisés, constance de service, meilleures notes en ligne et atouts MICE/corporate.
- Capacité multi-sites: harmonisation des référentiels, pilotage par scores et amélioration continue outillée.