

Fiche Technique: Diagnostic HACCP hôtellerie

Contexte / Problématique

Intervention de conseil pour sécuriser l'ensemble des opérations F&B hôtelières (cuisines, room-service, banquets, bars) et renforcer le PMS, en cohérence avec le Codex et les exigences ONSSA.

- Contraintes hôtelières spécifiques : simultanéité des services, variabilité de la demande, interfaces multiples et menus internationaux.
- Alignement des flux avec le PMS, le Codex Alimentarius et les attentes ONSSA pour objectiver les écarts et prioriser.
- Analyse des dangers (biologiques, chimiques, physiques) et vérification des CCP, températures, traçabilité, conformité documentaire.
- Cartographie des zones/flux et contrôle des “derniers mètres” (banquets, room-service, bars).
- Plan d'action gradué et planifié (J+15 / J+90 / J+180) assorti d'indicateurs de suivi.
- Objectifs : anticiper ONSSA, réduire le coût de non-qualité, renforcer la culture hygiène et la satisfaction client.

Gains typiques observés après diagnostic : -20 % à -40 % déchets, -10 % à -25 % énergie (froid), -30 % écarts de températures critiques.

Notre approche / Méthodologie

Méthode éprouvée, adaptée à la taille du site (≈50 à 500+ chambres) et au calendrier événementiel. Intervention en 2 à 10 jours ouvrés selon périmètre, sans perturber le service client.

Phase 1 : Pré-analyse documentaire et visite flash

- Lecture critique du PMS, procédures, enregistrements de températures, plans d'implantation et de nettoyage.
- Visite flash pour caler les parcours d'observation et les “moments de vérité”.
- Clarification des rôles/attentes et présentation des critères de criticité.
- Validation du périmètre, du calendrier et des points d'attention prioritaires.

Phase 2 : Audit terrain, traçabilité et contrôles instrumentés

- Observations en cadence réelle : réception, stockage (FIFO/FEFO), préparation (cru/cuit), maintien et distribution.
- Vérifications ciblées des équipements critiques et relevés de températures à cœur/surface.
- Prélèvements de surface/eau si pertinent et analyse de la traçabilité amont/aval (allergènes inclus).
- Débrief à chaud avec la maîtrise et la direction; identification des “quick wins” sans CAPEX.

Phase 3 : Analyse, scoring et plan d'action

- Regroupement des écarts (infrastructures, équipements, méthodes, enregistrements, compétences).
- Scoring par criticité (gravité, probabilité, détectabilité).
- Plan d’action priorisé avec responsables, coûts estimatifs, gains attendus et jalons 30/90/180 jours.
- Fiches pratico-pratiques (procédures réécrites, matrices, trames d’audit) et dispositif de suivi post-mission.

Phase	Durée type	Principaux livrables
Pré-analyse & visite flash	0,5 à 1 jour	Plan de mission, grille de criticité, planning des observations
Audit terrain & contrôles	1 à 6 jours	Fiches écarts, relevés instrumentés, premiers constats
Analyse & plan d’action	0,5 à 2 jours	Rapport, scoring, feuille de route 30/90/180 jours

Livrables

Livable	Description
Rapport de diagnostic + synthèse managériale	Messages clés (3–5 pages), décisions recommandées et constats étayés
Fiches écarts classées	Par criticité, zone et famille; preuves et impacts associés
Plan d’action 30/90/180 jours	Responsables, échéances, coûts estimatifs et gains attendus
Procédures adaptées au PMS	Fiches prêtes à l’emploi (check-list réception, refroidissement rapide, routine buffet)
Grilles d’audit interne & modèles d’enregistrements	Formats allégés et centrés sur la valeur protectrice
Relevés instrumentés et analyses	Prélèvements et mesures annexées avec interprétation
Dispositif de suivi post-mission	Indicateurs de résultat/activité et calendrier de revues

Pourquoi nous choisir / Bénéfices

- Intervention en cadence réelle, observations sur pics (petits-déjeuners, banquets, room-service) sans perturber l’exploitation.
- Consultants seniors, expertise HACCP, ISO 22000, FSSC 22000 et connaissance fine des flux hôteliers.
- Résultats mesurables : baisse des non-conformités, –20 % à –40 % déchets, –10 % à –25 % énergie, –30 % écarts de températures; satisfaction/avis en ligne en hausse.
- Plan d’action faisable : quick wins sans CAPEX et CAPEX ciblés, feuille de route 30/90/180 jours.
- Conformité ONSSA renforcée, PMS et traçabilité simplifiés et efficaces.
- ROI rapide : amortissement en quelques mois, piloté par des indicateurs de suivi.