

Fiche Technique: Diagnostic PMS hôtellerie

Contexte / Problématique

Évaluer, sécuriser et optimiser le Plan de Maîtrise Sanitaire (PMS) sur l'ensemble des activités hôtelières (hébergement, F&B, annexes).

- Alignement réglementaire ONSSA et référentiels HACCP, ISO 22000, FSSC 22000, Codex Alimentarius.
- Cartographie de zones et flux à risques: cuisines, bars, buffets, room-service, housekeeping (risques chimiques), buanderie, réserves, multi-fournisseurs.
- Vérification de la cohérence documentaire, pertinence des enregistrements et réactivité face aux écarts.
- Culture sécurité des équipes et clarification des responsabilités interservices et sous-traitants.
- Objectifs concrets: hiérarchiser les risques, canaliser les ressources, cibler les formations, refermer vite les défaillances critiques.

Notre approche / Méthodologie

Approche en 3 phases, combinant rigueur normative et pragmatisme terrain, avec un jalon de restitution intermédiaire.

- Cadrage: objectifs, calendrier, accès zones, liste documentaire.
- Observation in situ, entretiens ciblés, échantillonnage microbiologique si pertinent.
- Support digital pour fiabiliser mesures et traçabilité des constats.
- Grille de scoring commune et méthodologie de constat partagée avec l'encadrement.
- Ressources pédagogiques possibles via NEW LEARNING pour pérenniser les acquis.
- Séquence adaptée à la taille et au profil de l'hôtel.

Phase 1 — Revue documentaire et analyse des risques

- Collecte et analyse: procédures, manuel qualité, enregistrements, PND, preuves fournisseurs, déchets, maintenance.
- Évaluation de la cohérence documentation vs réalité opérationnelle.
- Appui aux cadres HACCP, ISO 22000, FSSC 22000.
- Diagnostic préliminaire partagé pour valider priorités et mesures de terrain.

Phase 2 — Visites terrain, constats et mesures

- Parcours structuré des zones à risque; visites annoncées et inopinées.
- Mesures de températures (amont, cœur, remise, service) et vérification des enregistrements.
- Entretiens courts; constats documentés par photos et géolocalisation si besoin.
- Tests de surface, de main et de produit sur zones critiques.
- Observation des flux en périodes de pointe (petits déjeuners, banquets, arrivées groupées).

Phase 3 — Analyse croisée, scoring et plan d’action

- Consolidation des constats par gravité-probabilité; scoring par zone/processus.
- Plan d’action phasé: 0–15 jours, 1–3 mois, 3–6 mois.
- Recommandations hiérarchisées et chiffrées, indicateurs de succès et exigences de preuve.
- Rapport incluant cartographie des écarts, fiches NC critiques, registre de suivi.
- Restitution avec la direction et responsables; accompagnement de mise en œuvre possible.

Phase	Durée indicative	Livrables clés	Responsables côté client
Phase 1	1 à 2 semaines	Revue documentaire, matrice de risques, plan de visites	Direction, qualité/HSE, chefs de service
Phase 2	1 à 2 semaines	Constats terrain, mesures, preuves photographiques	Équipes F&B, hébergement, maintenance
Phase 3	1 semaine	Rapport, scoring, plan d’action	Direction, encadrement, référent PMS

Durée typique d’un Diagnostic PMS hôtellerie: 2 à 5 semaines (selon taille et complexité de l’établissement).

Livrables

Livrable	Description
Rapport structuré et priorisé	Synthèse exécutive, cartographie des risques par zone
Revue de conformité	ONSSA et normes HACCP, ISO 22000, FSSC 22000; exigences de mise à niveau
Registre des non-conformités	Preuves, scoring gravité/probabilité, fiches NC critiques
Plan d’action phasé	Imméd./1–3 mois/3–6 mois; responsables, échéances, indicateurs, exigences de preuve
Annexes opérationnelles	Traçabilité, relevés de températures, extraits de procédures, modèles de check-lists
Constats terrain et preuves	Mesures et preuves photographiques issues des visites
Restitution managériale	Présentation orale, validation des priorités et du pilotage
Options	Calendrier d’audits internes à blanc, kit de communication terrain

Pourquoi nous choisir / Bénéfices

Réduction de 30 à 60 % des écarts récurrents en 3 mois grâce à la mise sous contrôle des points clés (températures, hygiène des mains, traçabilité, allergènes).

- Baisse rapide des non-conformités critiques: -40 % en un trimestre observé; -20 à -35 % sur les mineures.
- ROI positif en ~3 mois: réduction des pertes alimentaires (10–20 %), maintenance préventive mieux ciblée, consommations optimisées.
- Expérience client stabilisée en période de pointe; progression des notes « propreté » et « qualité du petit déjeuner » en 3 à 6 mois.

- Pilotage factuel: tableaux de bord, seuils d'alerte, routines simples et standardisées.
- Crédibilité réglementaire ONSSA et alignement sur les standards internationaux reconnus.
- Approche terrain éprouvée au Maroc et en Afrique francophone, avec gouvernance et responsabilités clarifiées.

CABINET SECURITE ALIMENTAIRE - cabinet-securite-alimentaire.com - info@cabinet-securite-alimentaire.com