

Fiche Technique: Externalisation PMS hôtellerie

Contexte / Problématique

Les hôtels cumulent plusieurs points de vente F&B aux risques variés, avec une exigence de preuves quotidiennes (ONSSA et audits de marque) et une forte pression opérationnelle.

- Risques majeurs: chaîne du froid, contaminations croisées, allergènes, nettoyage-désinfection, hygiène des mains.
- Obligations de preuves: températures, traçabilité, plans de nettoyage, lutte nuisibles, gestion des non-conformités.
- Cadre normatif: ONSSA, HACCP, ISO 22000 / FSSC 22000, exigences de marque (buffets, live cooking).
- Charge managériale élevée: centralisation documentaire, mises à jour, formation continue.
- Doublons documentaires fréquents sans architecture unique et calendrier de tâches clair.
- Besoin d'une méthodologie stable, d'une supervision indépendante et d'outils prêts à déployer.

Notre approche / Méthodologie

Un accompagnement en quatre volets, rythmé par des jalons datés, des indicateurs de progression et des livrables vérifiables, sans perturber l'exploitation.

Volets clés: diagnostic, référentiel documentaire, déploiement & conduite du changement, suivi & amélioration continue.

Phase 1 — Diagnostic et cartographie des flux

- Immersion terrain, visites à blanc, mesures de températures et revue des enregistrements existants.
- Cartographie des risques par zones/processus (réception, stockage, room service, buffets, banquets, plonge).
- Rapport de diagnostic, priorisation des risques, quick wins et plan d'action 30/60/90 jours.

Phase 2 — Référentiel documentaire et supports de preuve

- Procédures standardisées, modes opératoires et enregistrements Q/H/M contextualisés à votre réalité.
- Matrice HACCP/maîtrise des dangers, critères d'acceptation clairs (ex.: buffets chauds, réassorts, FIFO).
- Compatibilité ISO 22000/FSSC 22000 et preuves quotidiennes faciles à produire et auditer.

Phase 3 — Déploiement opérationnel et conduite du changement

- Formation terrain, coaching des encadrants, rituels quotidiens et affichages utiles.
- Ciblage des comportements clés: hygiène des mains, séparation propre/sale, températures, gestion des restes, discipline documentaire.
- Parcours mixtes (présentiel + capsules digitales), reporting clair et boucles de feedback.

Phase 4 — Suivi, audits et amélioration continue

- Indicateurs noyau (traçabilité, températures, actions correctives, observations d'hygiène, incidents allergènes) et tableau de bord mensuel.
- Cycle d'audits internes par zone, tests de traçabilité à rebours, plans d'actions vérifiés.
- Digitalisation pragmatique (check-lists numériques, saisie mobile, bibliothèque centrale) et gouvernance contractuelle (SLA, fréquences, registre d'écarts partagé).

Livrables

Livrable	Description
Manuel PMS sur-mesure	Référentiel adapté à l'hôtellerie, prêt à l'emploi et certifiable (ISO/FSSC).
Procédures par zone & modes opératoires	Réception, stockage, production, buffets, room service, banquets, plonge.
Enregistrements Q/H/M standardisés	Feuilles de températures, traçabilité, supervision et actions correctives.
Plan de nettoyage-désinfection	Fiches techniques, fréquences, preuves signées et archivage.
Plan de lutte nuisibles	Dispositifs, relevés, non-conformités et corrections tracées.
Cartographie des risques HACCP	Matrice de maîtrise (PRP/OPRP), PCC et critères d'acceptation.
Registre allergènes & signalétique	Référentiel ingrédients, étiquetage buffet, prévention des croisements.
Check-lists par espace + archivage	Listes adaptées par zone, version papier/numérique et traçabilité horodatée.
Tableau de bord mensuel	KPI, seuils d'alerte et commentaires d'analyse pour la direction.
Rapports d'audit + plan d'actions	Écarts priorisés, responsables et échéances, vérifiés au cycle suivant.
Supports d'affichage opérationnels	Rappels visuels et consignes terrain faciles à appliquer.
Fiches techniques fournisseurs/matières	Mise à jour et accès centralisé pour inspections et audits de marque.

Pourquoi nous choisir / Bénéfices

Réduction de 30 à 50 % des écarts majeurs en 90 jours et inspections plus sereines (ONSSA & audits de marque).

- Montée en conformité rapide avec une architecture documentaire unique et des preuves quotidiennes fiabilisées.
- Méthodologie terrain éprouvée: quick wins en 30/60/90 jours, supervision indépendante et indicateurs lisibles.
- Maîtrise des coûts: moins de pertes matières, routines d'hygiène industrialisées, budget mission prévisible.
- Amélioration de l'expérience client et de l'e-réputation (propreté, buffets, fiabilité allergènes).
- Alignement ISO 22000 / FSSC 22000 et HACCP intégré, prêt pour les audits et la certification.

- Gouvernance claire multi-sites: référent unique, harmonisation des standards et registres d'écarts partagés.

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