

Fiche Technique: HACCP hôtellerie

Contexte / Problématique

- En hôtellerie, la chaîne alimentaire couvre buffets, room service 24/7, snacks piscine, banquets, pâtisserie, bar: flux complexes et saisonnalité.
- Exigences Maroc et Afrique francophone: conformité ONSSA, PMS, traçabilité; cohérence avec ISO 22000, FSSC 22000, Codex Alimentarius.
- Risques clés: dérives temps/température, contaminations croisées, allergènes, retours de plateaux; contraintes d'affluence et d'équipements.
- Besoin d'harmoniser les pratiques multi-sites, clarifier les rôles (cuisine, F&B, housekeeping, maintenance) et cibler les gestes réellement critiques.
- Objectif: transformer l'obligation réglementaire en avantage concurrentiel mesurable (moins d'écarts, preuves solides, confiance client).

Référentiels et périmètre: ONSSA, PMS, ISO 22000/FSSC 22000, Codex — focus Maroc & Afrique francophone. Mission de conseil structurée, pragmatique et mesurable.

Notre approche / Méthodologie

Accompagnement en phases, du diagnostic au déploiement puis au pilotage, avec indicateurs et preuves opérationnelles.

Phase 1 — Audit initial multi-sites et diagnostic de maturité

- Observation in situ des flux: réception, stockage, préparation, cuisson, remise en température, service, débarrassage; points satellites inclus.
- Revue des enregistrements (températures, nettoyages, allergènes) et tests en conditions de charge.
- Classement des pratiques (maîtrisées/partielles/non maîtrisées) et plan d'actions priorisé.
- Durée indicative: 1 à 2 semaines par site.

Phase 2 — Conception des plans HACCP par point de service

- Segmentation: buffets, banquets, room service, snacking, pâtisserie, corners saisonniers.
- Analyses de dangers; définition CCP/PRPo avec limites, surveillances, réactions.
- Procédures et supports visuels (schémas de flux, pictos, check-lists) centrés sur l'usage au poste.
- Durée indicative: 2 à 4 semaines.

Phase 3 — Déploiement, traçabilité et soutien numérique

- Mise en place de supports allégés, formulaires essentiels, rituels courts et contrôles ciblés.
- Traçabilité numérique lorsque pertinent: sondes connectées, registres tablette, alertes automatiques.
- Capacitation: micro-modules, quarts d'heure d'alignement, points flash avant/en fin de service.

- Durée indicative: 4 à 8 semaines.

Phase 4 — Stabilisation et pilotage

- Revues de pilotage, tableau de bord, ajustements itératifs et plan d’amélioration continue.
- Vérifications proportionnées, audits internes, préparation aux inspections ONSSA et audits de marque.
- Suivi des tendances (conformité, dérives thermiques, délais actions) et décisions d’investissement.
- Durée indicative: 1 à 3 mois.

Principe directeur: rendre les barrières visibles, mesurables et auditable, même en pics d’activité — sans paperasse inutile.

Livrables

Livrable	Description
Rapport d’audit initial et plan d’actions	Écarts critiques, priorités, délais de correction par site.
Analyses de dangers par point de service	CCP/PRPo, limites, modes de surveillance et plans de réaction.
Procédures et modes opératoires	Standards visuels, schémas de flux, check-lists opérationnelles.
Outils et enregistrements	Grilles températures, traçabilité allergènes, formulaires allégés (papier/numérique).
Tableaux de bord et indicateurs	Taux de conformité, dérives thermiques, délais de clôture d’actions, rebuts.
Revue de pilotage et plan d’amélioration	Synthèses périodiques, tendances chiffrées, trajectoire ISO 22000/FSSC 22000.

Pourquoi nous choisir / Bénéfices

- Résultats mesurables: baisse des non-conformités, des dérives thermiques et des rebuts; délais d’actions raccourcis.
- Outils simples et visuels, adaptés au turnover et aux pics saisonniers; rituels courts utiles au poste.
- Alignement ONSSA/PMS et crédibilité ISO 22000/FSSC 22000; preuves solides pour audits/inspections.
- Expérience client et e-réputation renforcées: buffets réguliers, températures maîtrisées, allergènes affichés, room service fiable.
- Résilience et continuité d’activité: modes dégradés, plans de bascule, décisions rapides documentées.
- Harmonisation multi-sites: socle commun, adaptations locales, comparatifs de maturité et audits croisés.