

# Fiche Technique: Mise en place PMS à Marrakech

---

## Contexte / Problématique

---

À Marrakech, la mise en place d'un PMS doit intégrer des contraintes terrain fortes pour garantir hygiène, traçabilité et maîtrise des risques, tout en répondant aux attentes ONSSA et aux référentiels HACCP/ISO 22000/FSSC 22000.

- Saisonnalité touristique élevée et forte densité de restaurants (Médina, Guéliz).
- Logistique complexe: livraisons express pour Hivernage/Palmeraie, flux Marrakech-Safi vers Agadir/Casablanca, fret aérien (Menara).
- Infrastructures hétérogènes: zones industrielles (Sidi Ghanem, Al Massar), zones de réception exigües, distribution aux riads.
- Climat chaud du Haouz: risques accrus sur la chaîne du froid et les ruptures de charge intra-urbaines.
- Focus ONSSA: séparation flux propre/sale, hygiène du personnel, traçabilité amont/aval, gestion de crise (retrait/rappel).

## Notre approche / Méthodologie

---

Missions structurées en phases avec objectifs mesurables, alternance travail sur site/à distance, points hebdomadaires par lot, et gouvernance claire (direction/qualité/chefs d'équipe). Procédures testées en conditions réelles (pics d'activité) avant validation.

### Phase 1 — Audit initial, cartographie des risques et plan d'action

- Évaluation ONSSA/HACCP et collecte de preuves (relevés T°, observations, entretiens).
- Maturité mesurée: fournisseurs, hygiène, nettoyage-désinfection, nuisibles, déchets, traçabilité, gestion de crise.
- Écarts classés par criticité/impact; plan d'action 60–120 jours (responsables, dates cibles, critères de clôture).

### Phase 2 — Conception documentaire et preuves de maîtrise

- Procédures utiles: réception (critères d'acceptation), nettoyage-désinfection, lutte nuisibles, gammes de préparation (T°/temps), allergènes/étiquetage.
- Registres de traçabilité amont/aval et matrices simples avec seuils et preuves clairement définis.
- Tests en charge (banquets, room-service, Jemaa el-Fna) puis ajustements.

### Phase 3 — Déploiement, coaching d'équipes et suivi

- Tournées terrain, vérification croisée des enregistrements, traitement des écarts.
- Coaching des opérateurs clés; revues hebdomadaires et mensuelles de performance.
- Rapport de mission, indicateurs et plan de suivi post-mission; appuis digitaux pragmatiques si pertinent.

# Livrables

| Livrable                               | Description                                                                                                |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan d'action priorisé (60–120 jours)  | Hiérarchisé avec responsables, cibles et critères de clôture.                                              |
| Procédures et modes opératoires        | Réception, stockage, préparation, service, nettoyage-désinfection, nuisibles, traçabilité, retrait/rappel. |
| Enregistrements calibrés               | Fiches et relevés T° horodatés adaptés aux postes.                                                         |
| Matrices de qualification fournisseurs | Critères d'agrément et suivi de performance.                                                               |
| Plan des zones et flux                 | Zoning propre/sale et cartographie des flux matières/personnes/déchets.                                    |
| Check-lists d'audit interne            | Outils de contrôle terrain simples et rapides.                                                             |
| Tableau de bord indicateurs            | NC majeures/mois, conformité chaîne du froid, traçabilité, délais de clôture d'écarts.                     |
| Supports de gouvernance                | Rôles/rituels et modèle de revue mensuelle.                                                                |
| Rapport de fin de mission              | Synthèse des décisions, preuves recueillies et recommandations de suivi.                                   |
| Feuille de route de digitalisation     | Traçabilité, saisie T°, check-lists et actions (si pertinent).                                             |
| Plan de suivi post-mission             | Jalons et modalités d'ancrage de la maîtrise.                                                              |

## Pourquoi nous choisir / Bénéfices

ROI constaté: économies tangibles en 3–6 mois, avec 20–40 % de non-conformités majeures en moins et division par deux des ruptures de chaîne du froid.

- Inspections ONSSA plus sereines: preuves immédiates, équipes prêtes, visites « formalisées ».
- Productivité accrue: moins de rebuts, moins d'achats d'urgence et d'heures supplémentaires liées aux incidents.
- Accès facilité aux marchés B2B (palaces Palmeraie, MICE, distributeurs) et partenariats sécurisés.
- Approche pragmatique et locale: procédures tenables en Médina, Guéliz, Hivernage, Sidi Ghanem, Al Massar.
- Trajectoire naturelle vers ISO 22000 / FSSC 22000 après stabilisation du PMS.