

# Fiche Technique: Mise en place PMS hôtellerie

## Contexte / Problématique

- Réduction des risques sanitaires et conformité ONSSA; attentes d’audits de donneurs d’ordres.
- Couverture de toute la chaîne de valeur: réception, entreposage, production, room service, buffets/banquets, bars, pâtisserie, espaces bien-être.
- Contraintes sectorielles: 24/7, pics d’activité, menus éphémères, équipes de renfort/turnover, fournisseurs multiples.
- Alignement aux référentiels Codex, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000 avec preuves d’exécution traçables.
- Traçabilité mise à l’épreuve par flux rapides et sous-traitants; maîtrise des buffets pour éviter les contaminations croisées.
- Objectif: PMS opérationnel, standardisé, digitalisé, orienté amélioration continue et « audit-ready ».

## Notre approche / Méthodologie

Mission de conseil structurée en phases, avec objectifs, livrables, jalons, responsables et indicateurs.

### Diagnostic initial et audit à blanc

- Analyse du bâti, équipements, chaîne du froid, pratiques, enregistrements, compétences.
- Mesures in situ (températures, ATP, temps de maintien) pour objectiver les écarts.
- Plan d’action hiérarchisé: quick wins sous 30 jours; chantiers à 60–90 jours.
- Audit à blanc (simulation ONSSA/audit client) et actions correctives datées avec responsables.

### Conception documentaire, procédures et preuves d’exécution

- Référentiel épuré: procédures transverses, instructions de poste par atelier.
- Plans de surveillance CCP/PRPo, fiches techniques, enregistrements simples (digitalisés si possible).
- Traçabilité de chaque exigence: objectif, méthode, fréquence, responsable, indicateur.
- Onboarding des nouvelles recrues, calendrier de revues; modules complémentaires (allergènes, halal, nutrition).

### Déploiement opérationnel, coaching et passage en routine

- Ateliers de démonstration sur poste; co-animation des services critiques (petit-déjeuner buffet, banquets).
- Adaptation des fréquences; validation des mesures de repli en conditions normales/dégradées.
- Indicateurs journaliers/hebdomadaires et comités PMS; check-lists et audits croisés.
- Institution de la revue de direction trimestrielle pour ancrer la routine.

| Phase | Durée indicative | Livrables clés |
|-------|------------------|----------------|
|-------|------------------|----------------|

|                            |                |                                                          |
|----------------------------|----------------|----------------------------------------------------------|
| Diagnostic & audit à blanc | 2 à 4 semaines | Rapport d'écarts, plan d'action priorisé                 |
| Conception documentaire    | 3 à 6 semaines | Procédures, instructions de poste, enregistrements       |
| Déploiement & coaching     | 4 à 8 semaines | Routine opérationnelle, indicateurs, preuves d'exécution |

## Livrables

| Livrable                              | Description                                                              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Diagnostic détaillé                   | Rapport d'écarts et hiérarchisation des priorités                        |
| Plan d'action priorisé                | Quick wins (30 j) et chantiers structurants (60–90 j)                    |
| Référentiel PMS du site               | Procédures, instructions de poste, plans de nettoyage-désinfection       |
| Plans de surveillance CCP/PRPo        | Limites critiques, fréquences, responsabilités et vérifications          |
| Enregistrements & preuves d'exécution | Modèles simples, digitalisation possible, traçabilité auditable          |
| Audit à blanc                         | Simulation d'inspection ONSSA/audit client et plan d'actions correctives |
| Outils de pilotage                    | Indicateurs, check-lists, comités PMS, revue de direction                |
| Qualification des partenaires         | Audits fournisseurs/sous-traitants et évaluations périodiques            |

## Pourquoi nous choisir / Bénéfices

Gains observés: –30 à –50 % de non-conformités en 3–6 mois; >95 % de conformité des températures critiques; –10 à –20 % de pertes.

- Approche end-to-end: diagnostic, co-conception, déploiement terrain, audit à blanc et routine maîtrisée.
- Système « audit-ready » aligné Codex, HACCP, ISO 22000, FSSC 22000 et exigences ONSSA.
- Solutions simples et adaptées aux réalités du Maroc et de l'Afrique francophone (multi-sites, saisonnalité, pics d'activité).
- Traçabilité fiabilisée et digitalisation pragmatique pour des preuves d'exécution accessibles à tout moment.
- Co-construction avec les équipes: appropriation rapide, onboarding structuré et gouvernance claire.