

Fiche Technique: PMS restauration

Contexte / Problématique

Périmètre: cuisines, usines, cliniques, restauration collective — Maroc et Afrique francophone. Alignement ONSSA, HACCP, ISO 22000, Codex.

- Cadre ONSSA et référentiels HACCP, ISO 22000, Codex: exigences strictes en hygiène agroalimentaire.
- Complexité terrain: diversité des matières premières, chaîne du froid, flux de préparation et de distribution.
- Variabilité des fournisseurs et saisonnalité: risques biologiques, chimiques et physiques accrus.
- Besoin de processus documentés, mesurables et défendables du quai de réception au service.
- Objectif: PMS robuste, conforme et praticable, réduisant les écarts et facilitant les audits.

Notre approche / Méthodologie

Accompagnement structuré en 4 phases: diagnostic, conception documentaire, mise en œuvre, vérification et amélioration continue. Jalons, indicateurs et transfert de pratiques aux équipes. Modalités d'externalisation possibles.

Phase 1 — Diagnostic initial, audit de terrain et analyse d'écart

- Observations inopinées sur plages critiques, entretiens courts, revue documentaire.
- Analyse d'écart vs ONSSA, HACCP, ISO 22000; grilles scorées et seuils ($\geq 85/100$ sur PRP).
- Rapport synthétique illustré, priorisation des gains rapides et visibles.
- Analyse amont: fournisseurs, transport, conformité, plans d'échantillonnage; actions correctives ciblées.

Phase 2 — Conception documentaire et procédures du PMS

- Procédures courtes et visuelles centrées sur gestes critiques: températures, temps, séparations, N/D, allergènes.
- Tests terrain avant validation; itérations avec opérateurs; critères: 95 % des enregistrements à l'heure, 0 % de dérive CCP sur 4 semaines.
- Architecture claire: manuel, procédures, instructions, formulaires allégés (« une info utile, une seule fois »).
- Supports: affichages par zone, étiquettes internes, SOP visuels; seuils d'alerte « jaune » anticipés.

Phase 3 — Mise en œuvre, coaching et suivi post-mission

- Pilotes sur lignes/sites; coaching en poste; ajustements quotidiens sans interrompre la production.
- Généralisation des bonnes pratiques; plan de vérification, tournées croisées; indicateurs hebdomadaires.
- Suivi post-mission à 30, 60 et 90 jours pour consolider et corriger les relâchements.

- Digitalisation: saisie mobile horodatée avec photos; micro-apprentissages; appui possible via NEW LEARNING.

Phase 4 — Vérification d'efficacité, amélioration continue et gouvernance

- Tableaux de bord: taux de conformité, % d'enregistrements à l'heure, écarts par type, délais de clôture, résultats microbiologiques; alertes « jaune/rouge ».
- Audits internes, visites thématiques, contrôles inopinés; tournées croisées et indépendance des vérifications.
- Exercices retrait-rappel: reconstitution des lots < 2 h, isolement en 60 min, information en 90 min.
- Comités de pilotage mensuels, plan d'actions tracé; revue de direction annuelle et plan de progrès trimestriel.
- Alignement HACCP, ISO 22000, FSSC 22000; matrices de correspondance exigences–processus–preuves–indicateurs; préparation à la certification.

Livrables

Livrable	Description
Rapport de diagnostic illustré	Constats terrain, scores PRP, priorisation des actions à fort impact.
Manuel PMS + cartographie des dangers	Référentiel opérationnel (CCP/PRPo/PRP). Délai indicatif: 2–3 semaines.
Procédures opérationnelles par zone/étape	Critères d'acceptation, fréquences, responsabilités. Délai: 2 semaines.
Formulaires et check-lists simplifiés	Enregistrements allégés et supports visuels. Délai: 1 semaine.
Plan de vérification et indicateurs	Tournées, grilles scorées, seuils d'alerte. Délai: 1 semaine.
Tableau de bord et alertes	Indicateurs clés, propriétaires, fréquences, notifications « jaune/rouge ».
Dossier d'accueil inspection/audit	Organigramme, procédures clés, enregistrements récents, plans d'action.
Revue 30/60/90 j et plan de progrès	Consolidation des acquis et amélioration continue trimestrielle.

Pourquoi nous choisir / Bénéfices

- –30 % à –50 % de non-conformités récurrentes; jusqu'à –40 % de non-conformités critiques en 6 mois.
- Économies opérationnelles de 2 % à 4 % en 6–9 mois grâce à la standardisation et à la simplification.
- Traçabilité rapide et ciblée: reconstitution des lots < 2 h; isolement 60 min; information 90 min.
- Audits ONSSA/clients sereins: dossiers clairs, indicateurs factuels; certification ISO 22000/FSSC 22000 possible.
- Accompagnement de bout en bout, transfert de compétences et routines stables sur le terrain.
- Modalités flexibles, incluant l'externalisation partielle ou totale du PMS si souhaité.