Fiche Technique : cabinet d audit qualité hotellerie

Objectifs de la mission

- Fournir un regard externe et structuré pour objectiver le cycle d'expérience client (réservation, accueil, séjour, départ).
- Aligner la promesse de marque sur l'exécution opérationnelle au quotidien.
- Identifier et hiérarchiser les non-conformités, isoler les causes racines et sécuriser la conformité (ISO 9001, HACCP, ERP).
- Réduire les coûts cachés : reprises, avoirs, sur-staffing de rattrapage et plaintes récurrentes.
- Améliorer les scores OTA, accélérer les temps de rotation chambres et sécuriser la maîtrise sanitaire.
- Transformer le système de management de la qualité en un avantage concurrentiel mesurable (RevPAR, satisfaction, productivité).

Entreprises / profils concernés

> **Segments :** chaînes et groupes multi-sites, établissements indépendants, boutique-hôtels, appart'hôtels, resorts, littoral et montagne.

- Directions générales et directions d'exploitation souhaitant sécuriser leurs marges et leur réputation.
- Établissements avec pôles F&B, spa et événementiel nécessitant une traçabilité robuste.
- Réseaux hôteliers en repositionnement qualité ou en préparation d'inspection/audit réglementaire.
- Partenaires B2B et clients MICE exigeant des preuves de maîtrise qualité.

Durée et format de la mission

Les formats s'adaptent aux contraintes saisonnières et aux objectifs de direction :

- **Mission flash :** 5 jours pour un audit serré et un plan d'action court avant une haute saison ou une visite critique.
- **Accompagnement trimestriel multi-sites :** cycle de 12 semaines alternant audits, ateliers et revues de direction.
- **Audit mystère + suivi à distance :** objectivation de l'expérience client réelle avec tableau de bord des actions correctives.
- **Intervention modulaire :** combinaison possible de présence terrain et de pilotage à distance.

Méthodologie / déroulement de la mission

1. Cadrage stratégique

Alignement des attentes, cartographie des processus critiques et fixation des KPIs cibles. Livrable : note de cadrage et gouvernance de la mission.

2. Diagnostic 360° sur site et en back-office

Audits terrain, entretiens, tests documentaires et évaluations à blanc (mystery). Analyse selon ISO 9001, HACCP et exigences OTA. Croisement de la promesse de marque avec la réalité opérationnelle.

3. Plan d’action et coaching

Priorisation des actions par impact business et faisabilité. Définition des responsables, échéances et indicateurs. Déploiement de SOP, checklists et coaching sur site pour ancrer les nouveaux standards.

4. Suivi et consolidation des gains

Revues hebdomadaires, scorecards et tableaux de bord consolidés pour la direction. Traçabilité des actions correctives avec preuves à l’appui et transfert de compétences.

Phase	Durée indicative	Livrable principal
Cadrage	1 à 2 jours	Note de cadrage, KPIs cibles
Audit 360°	3 à 7 jours	Rapport d’écarts, preuves
Plan d’action	2 à 4 jours	Backlog priorisé, RACI
Suivi gains	4 à 8 semaines	Scorecards, bilans