



ANALYSE STRUCTURELLE ET RECOMMANDATION

LE BANTABATOO LODGE

Auteur du rapport : Oumar Diao Séne

Référence à contacter : Mr Ibrahima Diallo Gérant de Bantabattoo Lodge,
Firdou hôtel et Hôtel HOBBE.

Contact : 775670676

01 OCTOBRE 2014
LE BANTABATOO LODGE
CFA Diendé Sédhiou -Sénégal

VOLET ORGANISATIONNEL

IDENTIFICATION DES DIFFERENTS POLES GENERATEUR DE TACHES

1. Réception
2. Bar
3. Restaurant
4. Infrastructures de logement /hébergement
5. Salle de séminaire
6. Parking
7. Piscine
8. Gestion énergétique
9. Logistiques Transport
10. Cuisine
11. Gestion jardinière
12. Alimentation en eau
13. Administration de la sécurité
14. Services externes
15. Gestion des ordures
16. Accueil
17. Les loisirs

ESSAI DE DEFINITION DE TACHES POSSIBLES

Maintenance / Gestion du Jardin

Balayer quotidiennement les feuilles mortes et déchets sur toute l'étendue du campement.

- Arroser Daily les plantes
- Tailler les plantes en cas de nécessité
- Enlever les herbes mortes aux alentours des plantes et sur toute l'étendue du site.
- Outil de contrôle : mise en place d'une grille d'évaluation

Gestion des sites d'hébergement

Pour chaque chambre, il faudra :

- Enlever les toiles d'araignée
- Dépoussiérer le mobilier
- Changer les draps et faire le lit
- Maintenir les toilettes propres en utilisant les outils mis à la disposition (acide, Omo, racleur, désodorisant)
- Sur une période bien définie (ex. 1 semaine) enlever les toiles d'araignée et autre détritrus provenant de la nature à l'extérieur du site de logement
- Vider la corbeille
- Nettoyer les vitres et s'assurer que le matériel standard d'une chambre y figure.

Un tableau de bord sera ou doit être définie ou mis en œuvre avec des indications de performance pour vérifier l'efficacité de l'exécution des tâches et par conséquent noter la technicienne de surface.

PS. : La technicienne de surface sera chargée également de veiller à la gestion optimale du stock et des outils mis à sa disposition afin d'optimiser les dépenses.

MAINTENANCE / GESTION BAR RESTAURANT

❖ Bar

- ✓ Maintenir le site, les matériaux de travail propres et prêt à l'usage
- ✓ Laver et rincer les ustensiles de travail (verres, tasses, lavabo...)
- ✓ Au moins une fois par semaine assurer la maintenance du frigo et du congélateur
- ✓ Dépoussiérer les bouteilles exposées
- ✓ Assurer la bonne gestion du stock (Entrée, sortie de stock)
- ✓ Assurer le service de base du Barsita
- ✓ Elaborer des offres de services, créé, innover
- ✓ Assurer le suivi de la consommation des clients résidents
- ✓ Faire le point du stock existant tous les matins et tous les soirs (vente journalière et fiche de stock à remettre au gérant à la descente)
- ✓ Assurer la bonne tenue de la caisse (fonds de caisse inclus)
- ✓ Identifier le besoin du client et le « solutionner »
- ✓ Etre entièrement au service du client

❖ Restaurant

- ✓ Assurer la mise en place des outils de dégustation
- ✓ Prendre les commandes des clients et relayer vers la cuisine
- ✓ Servir le client et s'enquérir en permanence de son besoin
- ✓ Débarrasser le stables et les maintenir propres après dégustation du client

- ✓ S'assurer avant livraison de la commande que les matériaux de dégustation sont propres
- ✓ Le restaurant étant un point d'interaction avec le client, il est nécessaire de s'assurer quotidiennement que le restaurant et sa périphérie sont propres (toiles d'araignée, déchets, etc.)
- ✓ Ponctualité dans le service à la clientèle mais également proactivité (anticiper sur les besoins)
- ✓ Veiller à ce que la qualité du service soit perceptible par le client.

❖ **La Cuisine**

- ✓ Chargé de la préparation du déjeuner et du dîner
- ✓ Elaboration d'un menu à proposer au client
- ✓ Chargé d'effectuer une estimation journalière et périodique en termes de légume, nutriment,... en fonction de la clientèle disponible et potentiel
- ✓ Gestion du stock relatif aux produits cuisiniers
- ✓ Veillez à la propreté de la cuisine et des aliments et à la disposition rationnelle du matériel de cuisine afin d'en optimiser l'utilisation et la gestion
- ✓ Traiter de manière proactive les commandes provenant du resto
- ✓ Laver et nettoyer le matériel de cuisine après les repas du jour et de la nuit
- ✓ Elaboration d'une fiche de suivi des dépenses quotidienne

❖ **La lingerie (service inexistant)**

❖ **La salle de séminaire**

- ✓ Veiller à la disposition de tous les matériels nécessaires au bon déroulement du séminaire
- ✓ Assurer les services connexes (pause-café, restauration,...)
- ✓ Assurer le maintien des matériaux existant et maintenir la salle propre

❖ **Réception (service inexistant)**

❖ **Parking (service inexistant)**

❖ **Piscine (service inexistant)**

❖ **Administration de la sécurité (service inexistant)**

❖ **Gestion des ordures (service inexistant)**

❖ **La gestion énergétique et service connexe (point sensible)**

- ✓ Assurer la maintenance des groupes électrogènes
- ✓ Suivre à la lettre les prescriptions d'entretien mentionnées dans le guide d'utilisation
- ✓ Optimiser l'utilisation et la gestion du carburant, déterminer le nombre de litres consommés en concordance avec le temps
- ✓ Prévoir les besoins futurs en gasoil
- ✓ S'assurer de la bonne alimentation en électricité de tous les compartiments du campement (chambre, salle de séminaire.)
- ✓ Vérifier quotidiennement l'état de toutes les ampoules, lampe et outils relatifs à l'éclairage, signaler les dysfonctionnements
- ✓ Veillez à une gestion mixte de l'énergie afin d'amoindrir les charges relatives

❖ **Alimentation en eau (Point sensible)**

- ✓ Veiller à une disponibilité permanente de l'eau avec ou sans présence du client
- ✓ Assurer le remplissage quotidien des châteaux pour permettre l'exécution de tâches connexes (arroser les plantes,...)
- ✓ Vérifier quotidiennement l'état des conduits d'eau et signaler les dysfonctionnements
- ✓ Vérifier quotidiennement et pour chaque compartiment du site l'état des tuyaux « lavabo », chaises anglaises et signaler les dysfonctionnements.

❖ **Gestion des ordures (service inexistant)**

❖ **Services externes**

- ✓ Plombier, menuisier, maçon, service d'assainissement, électricien, mécanicien, expert en froid-climatisation, expert en aménagement du territoire, juristes d'entreprise, maintenance informatique, etc.

Nb : Une liste exhaustive de ces services est primordiale ainsi que leur contact

❖ **L'accueil (service inexistant)**

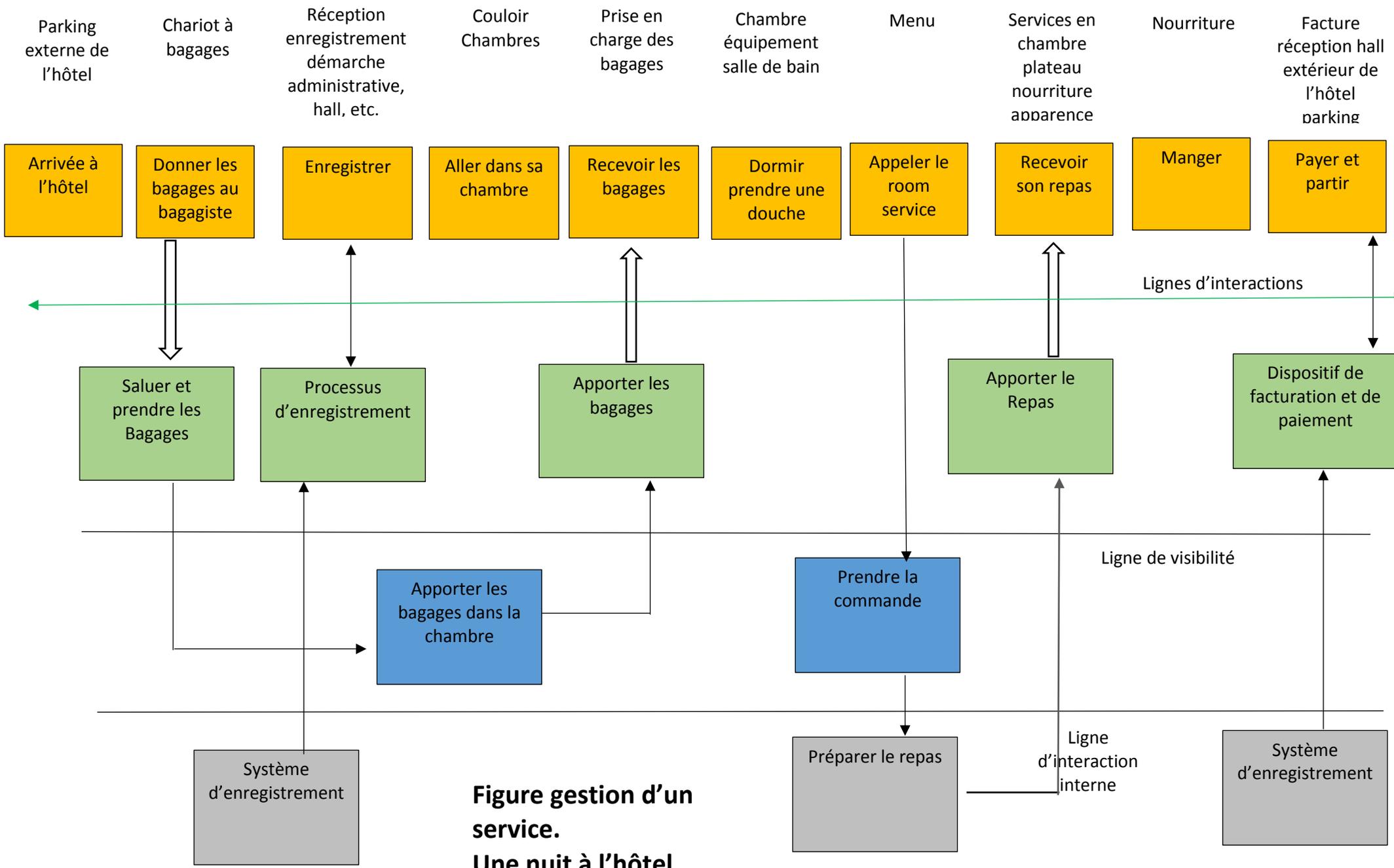
❖ **Loisirs, distraction (service inexistant)**

❖ **Service à valeur ajoutée (inexistant)**

❖ **Logistique Transport**

- ✓ Effectuer les courses relatives à l'approvisionnement

- ✓ Logistique du personnel et des clients (chasse, service externe,...)
- ✓ Fiche de suivi des dépenses par véhicule de fonction (kilométrage, gasoil, dépannage, vente, amortissement, DUP), location, transport de marchandises....



**Figure gestion d'un service.
Une nuit à l'hôtel**

REMARQUES, NOTE, RECOMMANDATIONS.

- ✓ Nécessité de définir le poste de chaque employé (sentiment de sécurité)
- ✓ Assurer la cohésion des différents postes
- ✓ Nécessité pour le personnel de déterminer le trait de caractère du gérant ou supérieur hiérarchique
- ✓ Elaboration d'un système de contrôle des ustensiles de cuisine et de restauration
- ✓ Mise en place d'outil de contrôle et de mesure des performances pour tous les pôles de services.
- ✓ La question du réfectoire pour le personnel à résoudre
- ✓ Nécessité de définir une plage horaire pour chaque poste avec un temps de repos (pause)
- ✓ Elaborer un système de récompense-punition et dont la prise de connaissance sera effective de tous
- ✓ La délégation de pouvoir un aspect important à maîtriser et à utiliser à bon escient.
- ✓ Mise en place d'une philosophie d'entreprise par le dirigeant.
- ✓ Personnel de ménage démotivé vue les conditions de travail et la charge de travail supportée. Un besoin de reconnaissance se fait ressentir.
- ✓ Une formalisation de la situation de chaque employé pourrait constituer un facteur motivant (contrat de travail, avantage sociaux, IMP, IPRES, accident de travail)
- ✓ Nécessité d'élaborer un code de conduite sur lequel tout le monde va se conformer
- ✓ Mise en place d'une politique de ressource humaine : une obligation

- ✓ Nécessité de former le personnel de contact (front office) dans une optique d'amélioration de la qualité du service
- ✓ Constat d'une lenteur dans le service restauration en cas de « Rush »
- ✓ Il est important de veillez à servir au client des plats d'une qualité visuelle et intrinsèque irréprochable, justifiant ainsi le prix.
- ✓ Nécessité de mettre en place un organigramme avec une définition claire et nette des postes.
- ✓ La gestion des deux groupes électrogènes requiert une attention particulière, les charges supportées étant très importante (pour une consommation journalière de 20 L soit 16 000, l'on se retrouve avec une charge supportée mensuellement de 480 000 (qui pourrait varier en fonction de l'utilisation du matériel électronique)
- ✓ Pour éviter tout contact avec l'espace réservé à la clientèle (bar, resto) mais également un rendement au travail à la hauteur de l'attente. Le personnel résident doit être doté d'un espace réservé à la réfection, d'une salle de télévision (long terme)
- ✓ Egalement pour éviter tout contact avec la cuisine exclusivement réservée au personnel y étant affecté et par conséquent l'utilisation du matériel destiné à servir le client, il est important de lui réserver un ensemble d'outils de restauration et autre dont il aura la charge.
- ✓ Etant donné le nombre pléthorique de plantes, il est nécessaire d'affecter sur ce pôle un personnel qui s'en occupera exclusivement.
- ✓ Les chambres doivent être numérotées pour permettre au client de se retrouver facilement
- ✓ Tous les pôles constituant des secteurs à charge doivent faire l'objet d'un contrôle strict.

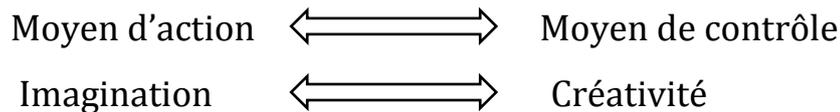
- ✓ Nécessité de disposer d'un magasin de stockage d'outils de travail (jardinage, entretien, propreté,..) et d'outil de contrôle (inventaire permanent)
- ✓ Magasin de stockage de boisson et outil d'inventaire de suivi, de contrôle et de prévision de la commande.
- ✓ Magasin de stockage des aliments nécessaire à la restauration, outils de suivi, de prévision et de contrôle.
- ✓ Réflexion sur la mise en place d'une cellule de formation du personnel (amélioration de la qualité du service en vue)
- ✓ Réflexion sur la détermination d'une date pour mettre en place l'opération « bain complet)
- ✓ A faire concernant le jardin : creuser des trous assez larges pouvant contenir l'eau destinée aux plantes
- ✓ Un contrôle strict du gasoil est nécessaire
- ✓ Les personnes ayant accès à « Bantabato » doivent faire l'objet d'un contrôle strict et sans faille, que ce soit à l'entrée et à la sortie.
- ✓ Toute décision relative à l'accès aux infrastructures de Bantabato ou engageant Bantabato doivent faire l'objet de l'accord du responsable/Gérant ou de la personne compétente.
- ✓ Nécessité de se procurer des portes clés à l'effigie du campement et indiquant également les numéros des chambres
- ✓ La salle de séminaire ne fait pas l'objet d'intervention ou plutôt ne fait apparemment pas partie du champ d'intervention des techniciennes de surface

NB : la question de sécurité est à résoudre le plus vite possible vue la valeur des objets sur place.

- ✓ Pour un meilleur suivi et entretien des infrastructures de logement il est urgent de recruter des techniciennes de surface qualifiées compétente, usant des dernières techniques d'entretien et de nettoyage, motivé, capable d'assurer un parfait entretien des chambres et de tous les point d'interaction avec les clients
- ✓ Il me semble nécessaire de consulter un expert pour déterminer la quantité de m³ nécessaire pour alimenter de manière optimal tous les compartiments de « Bantabato » et ceci sur une longue durée en identifiant bien sûr de consommation important
- ✓ Une identification des domaines de compétence de chaque employé permet de le confier une tâche en parfaite adéquation avec ces derniers
- ✓ La mise en place d'un tableau de bord est primordiale pour le suivi et le contrôle exclusif des subordonnés en charge.
- ✓ Nécessité de déterminer le besoin en fonds de roulement d'exploitation afin de permettre à Bantabato de gérer de manière autonome les dépenses et charges d'exploitation (gasoil, eau, électricité, cuisine, restaurant, bar, besoin ne consommable...)
- ✓ Il est nécessaire sur la base d'une analyse des habitudes de consommation de prévoir et planifier l'approvisionnement afin non seulement de réduire les charges liées à la consommation de carburant et faire face à une forte demande (stock de sécurité).
- ✓ Afin de mieux maîtriser les charges, il serait pertinent de mettre en place un système de contrôle des dépenses par véhicule de fonction (Kilométrage, consommation journalière de gasoil, planification des réparations...)
- ✓ Poubelle externe pour chaque chambre afin d'éviter le lancement d'ordure

- ✓ Une réflexion est nécessaire quant à la création de services périphériques à forte valeur ajoutée susceptible de pouvoir augmenter de manière exponentielle le chiffre d'affaires potentiel réalisable (service de loisirs, détente, divertissement...)

NB : assurer une bonne circulation de l'information.



- ✓ Proposition d'élaboration d'une liste exhaustive des aliments, ingrédients nutriments, etc. avec les prix détail, et gros homologués afin d'élaborer une politique d'achat et d'approvisionnement favorisant un rapport qualité/prix et permettant d'effectuer des économies. (ex. : est-il plus économique pour nous de nous approvisionner en détail ou en gros ? analyser les écarts entre les différentes options possibles et effectuer le choix le plus judicieux)
- ✓ Egalement déterminer la capacité de stockage pour mieux envisager les commandes
- ✓ Le niveau relativement bas du salaire du personnel peut être un facteur expliquant le manque de motivation et par conséquent un rendement faible au travail.
- ✓ La fréquence de changement des nappes de tables du resto est à déterminer. La disposition des tables est périodiquement remodelée.
- ✓ Une étude minutieuse de la concurrence locale doit être faite pour comprendre le marché (les concurrents) et déterminer le positionnement stratégique à adopter.
- ✓ Le gérant doit être en mesure au-delà de ses compétences en hôtellerie de déterminer le **chiffre d'affaires mensuel réalisé**, d'en ressortir les

marges réalisés, et déterminer le **résultat** après prise en compte des différents coût (fixe variable.....). Egalement le **taux d'occupation** (mensuel, annuel,..), les réservations mensuelles, réaliser périodiquement des **études de satisfaction**, des **études de marché** (évolution du secteur, concurrence), classifier les factures et bon de commande sur une période déterminée, traiter les salaires du personnel, déterminer la part de marché, réorganiser la gestion de la Trésorerie.

- ✓ Bref, il s'agit de mettre sur pied un ensemble d'indicateurs
Permettant d'avoir une vue d'ensemble du Business
- ✓ Gestion de stock, approvisionnement, délai de livraison, organisation interne

3 Pôles primordiaux

1. La prévision
2. Ma motivation
3. Le contrôle

CA Potentiel Chambres climatisée (365 nuitées) = 43 800 000 FCFA

CA potentiel chambres ventilées = 43 800 000 FCFA

CA TOTAL = 87 600 000 FCFA

CA potentiel salle de séminaire = 13 050 000 F

Coût Investissement = ?

Délai de récupération = ?

Besoin en financement = ?

V.A.N, TRI = ?

Secteur à fort potentiel de Génération de chiffre d'affaire : Bar Restaurant

« Les hommes ne sont pas des ressources mais ont des ressources »

Merci.