

## Mission « FIMAR Hôtel » - Godomey – Bénin – mars/avril 2018

*Formation des cuisiniers du restaurant à l'amélioration de la présentation des plats et à la diversification de la carte des menus.*

**Rapport de la mission « FIMAR Hôtel » (2018-55) du 24 mars au 14 avril 2018.**

### **1. Description de la structure visitée**

L'entreprise commerciale « **FIMAR Hôtel** » a été créée en 2015, à Godomey, Plateau Abomey-Calavi, au Bénin. Le complexe hôtelier s'appelle tantôt « Les Paillotes » tantôt « Negro Palace ». Ses principales activités s'exercent en hôtellerie, restauration, traiteur et night-club.

Tél. + 229/ 61.62.76.82 - Email : armeldade@gmail.com

Les installations constituent un ensemble harmonieux et réussi. Elles comprennent 13 chambres, 1 night-club et 1 restaurant avec grande terrasse, jardin et bar, pouvant recevoir jusqu'à 200 clients. L'ensemble est propre et bien entretenu. 4 ordinateurs sont en fonctionnement. La cuisine est équipée de 8 réfrigérateurs, de 2 congélateurs et de 2 fours, plus divers autres matériels de cuisine. Les déplacements sont assurés par 2 voitures et 1 moto.



Le Personnel se compose de 12 serveurs, 4 cuisiniers (dont 3 diplômés), 4 caissiers, 5 valets de chambre, 2 agents de sécurité et 4 agents d'entretien. Ce sont des employés dont la majorité n'a pas une formation pointue en hôtellerie et tourisme. Cependant, le management de l'ensemble est assuré par 2 gradés, chapeautés par le promoteur, M. Armel Dade ; soit un total de 36 personnes (H. 24 – F. 12).



## 2. Exposé des objectifs principaux

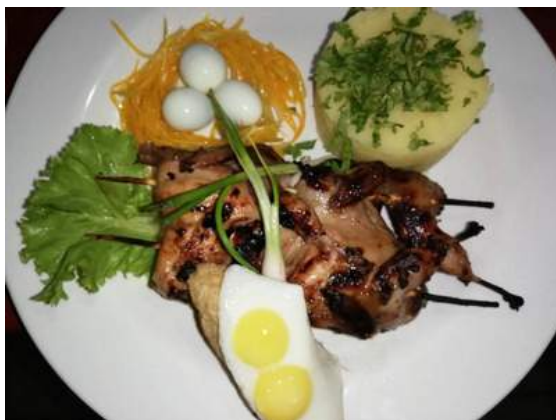
« FIMAR Hôtel » a fait appel à l'assistance d'**Ex-Change Expertise (E.C.E.)** définissant l'objectif principal de cette mission : la formation plus complète des cuisiniers sur

- La diversification des menus et l'attractivité de la décoration des assiettes ;
- La bonne présentation des plats ; « on mange avec les yeux » dit le dicton ;
- Les règles élémentaires de base de l'hygiène et de la tenue en cuisine ; au niveau du matériel de cuisine et de conservation, du matériel de cuisson, etc.

En effet, les restaurants de la place proposent généralement les mêmes menus. La stratégie consiste donc à introduire une valeur ajoutée qui est la présentation séduisante des mets servis aux clients, allant de paire avec l'amélioration de la qualité des repas. Il s'agit bien de se démarquer de la concurrence.



La satisfaction et la fidélisation de la clientèle participent à l'augmentation du chiffre d'affaires. Dans le secteur de la restauration, la décoration de l'assiette est un véritable levier de différenciation. C'est le challenge à relever. Il permettra aussi, au regard du niveau d'activité atteint, de recruter du personnel additionnel.



### **3. Présentation des réalisations de l'expert d'E.C.E. sur le terrain**

En début de mission, le consultant d'E.C.E. a visité les différents marchés professionnels locaux, fruits et légumes, viandes et poissons, pour mieux saisir les possibilités offertes.

Ensuite, pour faire un audit des priorités en cuisine, il a demandé des photos des menus, des présentations, de la cuisine, des ateliers, etc. Il voulait mieux se rendre compte des forces et des faiblesses de la restauration et voir comment améliorer ce secteur.

Ceci lui a permis de se familiariser avec l'équipe, d'observer leur façon de travailler et les plats qui étaient au menu. Ensuite seulement, il est intervenu sur les différents objectifs de sa mission, tels que définis au point 2 ci-dessus.

Citons quelques actions correctives recommandées par l'expert d'E.C.E.. Par exemples :

- Dégivrage et désinfection des 2 congélateurs, le soir après le service ;
- Réalisation de nouvelles étagères de rangement pour ne pas entreposer les matériels et les denrées à même le sol ;
- Nouvelles recettes en production cuisine : des desserts simples à base de produits locaux ; mise au point de plats plus recherchés permettant de capter ponctuellement une clientèle différente et demanderesse ;
- Soirées à thème pour une clientèle bien ciblée par une communication adéquate outre le réseau déjà existant.

Des fiches techniques complètes concernant les recettes ont été laissées sur place ainsi que certains supports reprenant la gestion restauration et certaines normes d'hygiène en vigueur.

Concrètement, « **FIMAR Hôtel** » a tout de suite mis en œuvre quelques actions proposées par le consultant :

- Adopter un nouveau style vestimentaire pour l'équipe cuisine ;
- Instaurer des règles d'hygiène pour les autres collaborateurs ;
- Renforcer l'achat de matériels permettant de respecter ces règles ;
- Acheter de nouveaux services vaisselle pour s'adapter à la présentation des assiettes ;
- Mettre en place un distributeur de savon pour les mains, avec une brosse à ongles !
- 



#### **4. Evaluation de la mission d'E.C.E. par le bénéficiaire**

Globalement, « **FIMAR Hôtel** » a évalué les résultats de cette mission comme satisfaisants. Les échanges se sont bien déroulés et le message est enregistré.

Le demandeur a pu apprécier la diplomatie dont a su faire preuve l'expert d'**E.C.E.** dans son approche vis-à-vis de l'équipe cuisine et son excellent niveau d'expertise. Il sait s'adapter à la situation, faculté très appréciée en Afrique en général et au Bénin en particulier.

Il a également apporté son savoir-faire en s'appuyant sur les connaissances de ses interlocuteurs sans chercher à leur imposer des choses qu'ils auraient du mal à reproduire.

Il a enfin réussi à leur transmettre de nouvelles connaissances tout au long de son séjour, en prenant soin de ne pas les surcharger et ainsi de capter tout leur attention.

Le bénéficiaire regrette toutefois de n'avoir pas pensé à établir et à transmettre, préalablement à la mission d'**E.C.E.**, la liste des matériels dont dispose la cuisine. Celle-ci aurait pu être complétée par des achats réalisés sur place ou amenés par la mission.

La disponibilité des collaborateurs « cuisine » concernés par rapport aux changements proposés a été remarquable et enthousiaste. Ce personnel, avec peu de compétence, était curieux et avide d'apprendre très vite. Il est soutenu par une Direction intelligente, maîtrisant bien le produit et très proche de son personnel.

Une visite de suivi – sur place et par le même expert – est souhaitée dans quelques mois.

A la fin de son séjour, l'expert d'**E.C.E.** a décerné un certificat de participation aux membres de l'équipe de cuisine !



**Ph. C. Mars-Avril 2018**

**Rédac. : R. van Str.**