

NOTE D'EXPERTISE

MISSION N° 04-I	MISE SOUS CONTRÔLE D'UN RESTAURANT OU DU POLE HOTELLERIE - RESTAURATION (Maîtriser les coûts - Sécuriser et optimiser les processus critiques - Fiabiliser les résultats - Réduire les pertes - Améliorer la rentabilité)
Références Normatives ou Réf. Qualité associées	○ ISO 9001 : 2015 - Chapitres 8 et 9 (Assurer la maîtrise des activités à fort impact) - (suivi, mesure, analyse et évaluation) ○ Cycle PDCA (Réduire les dysfonctionnements et améliorer les performances) ○ ISO 31000 - (Management des risques) & ISO 9004 - (Succès durable)
RÉFÉRENCE INTERNE : OPC – M.4-I & Contexte	Cette mission devient nécessaire lorsque les pertes matières, les invendus, les écarts de stock, les erreurs de cuisine, les achats mal maîtrisés, les grammages ou portions non standardisés, les écarts de caisse, les temps d'attente et l'absence d'indicateurs fiables peuvent progressivement dégrader la rentabilité et les performances de l'établissement ou engendrer des pertes financières présentant un niveau de risque élevé pour la continuité des activités.
Problématiques auxquelles répond cette mission	▪ une rentabilité insuffisante malgré un chiffre d'affaires satisfaisant ; ▪ des coûts matières difficiles à maîtriser ; ▪ des pertes et des gaspillages importants ; ▪ des écarts de stocks récurrents ; ▪ des invendus élevés ; ▪ des achats insuffisamment structurés et contrôlés ; ▪ des recettes, grammages ou portions non standardisés ; • des coûts de revient mal maîtrisés ; ▪ des prix de vente fixés sans connaissance précise des marges ; ▪ une quantité irrégulière des produits ou prestations • des dysfonctionnements entre cuisine, vente et service ; • des écarts ou anomalies dans les encaissements ; • une forte dépendance au dirigeant ou à quelques collaborateurs clés ; • une absence de tableau de bord opérationnel ; • une absence de Reporting automatisées ; • une difficulté à identifier les produits réellement rentables ; • une difficulté à reproduire le modèle sur plusieurs établissements ou points de vente.
Enjeux	Sécuriser les processus ayant le plus fort impact sur la rentabilité et permettre au Dirigeant de disposer d'une organisation permettant de maîtriser durablement ce qui est produit, consommé, vendu, encaissé et finalement gagné. Ou encore de standardiser un modèle avant de le publier.



Objectifs	• Maîtriser les coûts en Identifiant et réduisant les principales sources de surcoûts, pertes et consommations non maîtrisées ; • Sécuriser les processus sensibles en mettant sous contrôle les processus ayant un impact direct sur la rentabilité et la qualité ; • Fiabiliser les coûts de revient en déterminant les coûts réels des produits et prestations afin de mieux piloter les prix et marges ; ▪ Améliorer les rendements en comparant en continue les consommations théoriques et réelles afin d'identifier les écarts ; • Optimiser les circuits de travail et Réduire les risques opérationnels ; ▪ Mettre en place des indicateurs d'alerte ; ▪ Réduire les pertes et invendus en identifiant leurs causes et en mettant en place des mécanismes de prévention et de suivi ; ▪ Renforcer la traçabilité et le contrôle ; ▪ Mettre à disposition du dirigeant des indicateurs fiables permettant de prendre rapidement les bonnes décisions et piloter la performance ; ▪ Préparer la croissance en standardisant les pratiques et les processus afin de faciliter le développement de nouveaux points de vente ou établissements.
Périmètres possibles d'intervention	Le périmètre est adapté au modèle économique de l'établissement: ▪ Achats et approvisionnements ▪ Gestion des stocks ▪ Cuisine ▪ Vente et service ▪ Encaissement ▪ Rentabilité ▪ Management et gouvernance.
Résultats attendus & Bénéfices clés pour le client	A l'issue de la mission, l'entreprise pourra disposer : ▪ d'une organisation plus structurée, • de processus mieux maîtrisés, • d'une meilleure visibilité sur ses coûts et marges ; ▪ de la sécurisation des activités stratégiques (achats, stocks, vente) • d'une réduction des pertes, des gaspillages et dysfonctionnements ; • d'une meilleure maîtrise de ses stocks et consommations ; ▪ d'une réduction significative des erreurs et des coûts internes ▪ d'une meilleure traçabilité des opérations ▪ d'une détection précoce des dérives • d'une amélioration des marges de rentabilité ▪ Réduction des pertes, des gaspillages de temps et de ressources ▪ Et surtout d'un système de pilotage permettant au dirigeant de savoir où l'entreprise gagne, où elle perd et sur quels leviers agir.



Livrables remis au client	Selon le périmètre retenu, OP Conseil peut remettre notamment ; ▪ Rapport de diagnostic ; • Cartographie des processus ; ▪ Fiche descriptive des processus (objectifs, éléments de surveillance, ..) ▪ Fiche techniques produits ; ▪ Matrice des risques et points de contrôle ; ▪ Procédures opérationnelles ; ▪ Outils de suivi des stocks ; ▪ Outils de suivi des stocks ou invendus ; ▪ Tableau de bord de performances et des indicateurs de contrôle ▪ Dispositif de pilotage périodique.
Durée indicative	De 8 à 16 semaines, selon le nombre de processus concernés
Entreprises Cibles	▪ Restaurants indépendants ; ▪ Restaurants multi - sites ; • Enseignes de restauration ou chaîne de restaurants; ▪ Traiteurs ; ▪ Entreprises disposant d'une activité de production et de vente alimentaire ; ▪ Groupes souhaitant standardiser leurs établissements ; ▪ Entreprises préparant une phase de croissance ou d'expansion

**DIRECTION
Objectif Performance
Conseil**

