

## **Sujet : MISE EN PLACE D'UN SYSTEME DE GESTION D'UN HOTEL « CAS DE L'HOTEL NEW RIVIERA BUKAVU »**

### **I. Contexte du projet**

L'Hôtel New Riviera est un établissement haut de gamme située au cœur de la ville de Bukavu, sur l'avenue du Lac, dans le quartier de Labote, commune d'Tbanda.

### **II. Maître d'ouvrage**

Le maître d'ouvrage est M. Bahati Lukwebo, opérateur économique et promoteur de l'hôtel. Il a supervisé le projet depuis sa conception en [2008](#) jusqu'à sa préouverture en juillet [2023](#).

### **III. Maître d'œuvre (MOE)**

Le maître d'œuvre est le Groupe Taverne, une entreprise congolaise spécialisée dans le développement immobilier et hôtelier. Ce groupe a conçu et supervisé la construction de l'hôtel.

#### **a. Coût du projet**

Bien que le coût total du projet ne soit pas spécifiquement mentionné dans les sources disponibles, il est indiqué que l'hôtel a été conçu pour répondre aux normes du marché, ce qui suggère un investissement significatif.

#### **b. Objectifs du système de gestion**

Le système de gestion informatisé a été mis en place pour répondre aux besoins suivants :

##### **Gestion des réservations :**

Centralisation des réservations en ligne et hors ligne pour une meilleure organisation.

**Gestion des chambres :** Suivi en temps réel de la disponibilité et de l'occupation des chambres.

**Facturation et paiements :** Automatisation des processus de facturation et de gestion des paiements.

##### **Gestion des services :**

Suivi des services offerts, tels que le restaurant, la salle de conférence, la piscine, etc.

**Gestion des ressources humaines :** Suivi des horaires, des présences et des performances du personnel.

**Rapports et analyses :** Génération de rapports pour une prise de décision éclairée.

### **C. Services de l'hôtel**

L'Hôtel New Riviera offre une gamme complète de services, notamment :

**Hébergement :** 90 chambres et suites climatisées avec salle de bain privée et accès Wi-Fi.

**Restauration :** Deux restaurants et un bar proposant une expérience culinaire variée.

**Loisirs et détente :** Jardin avec piscine, terrasse, salle de fitness.

**Événements :** Salles de conférence et de séminaire adaptées aux besoins professionnels.

**Autres services :** Boîte de nuit, magasin, salle de spectacle, salle de fête.

Souhaitez-vous des informations supplémentaires sur les technologies utilisées dans le système de gestion ou des détails sur la formation du personnel à son utilisation ?

#### **d. Fonctionnalités de l'application réalisée**

Le système de gestion informatisé de l'hôtel inclut :

Gestion des réservations : Suivi en temps réel des disponibilités et des réservations, intégration avec des plateformes tierces.

Gestion des chambres : Attribution automatique des chambres, suivi de l'état de nettoyage et de maintenance.

**Facturation et paiements** : Génération automatique des factures, gestion des paiements en espèces et électroniques.

Gestion des services : Suivi des services supplémentaires tels que le restaurant, la salle de conférence, la piscine, etc.

Gestion des ressources humaines : Suivi des horaires, des présences et des performances du personnel.

Rapports et analyses : Génération de rapports pour une prise de décision éclairée.

#### **E. Modèle de développement utilisé**

Le modèle de développement adopté pour ce projet est le cycle en V, caractérisé par :

Phase de spécification : Identification des besoins fonctionnels et techniques.

Phase de conception : Élaboration de l'architecture du système et des interfaces utilisateur.

Phase de développement : Programmation et intégration des modules.

Phase de validation : Tests unitaires, d'intégration et de validation utilisateur.

Phase de déploiement : Mise en production et formation des utilisateurs.

#### **F. Obstacles rencontrés**

Le projet a fait face à plusieurs défis :

Retards dans la construction : Des problèmes structurels ont entraîné des retards dans la livraison du bâtiment, affectant le calendrier du projet informatique.

Coupure d'électricité : Des coupures d'électricité dues à des dettes impayées ont perturbé les travaux de construction et d'installation du système informatique.

Problèmes techniques : Des fissures et des écroulements partiels du bâtiment ont nécessité des réparations, retardant ainsi l'achèvement du projet.

Manque de ressources : Des difficultés financières ont limité l'acquisition de matériel informatique et de logiciels nécessaires.

#### **G. Solutions apportées**

Pour surmonter ces obstacles :

Renforcement de la structure : Des travaux de consolidation ont été entrepris pour assurer la stabilité du bâtiment.

Négociation avec les fournisseurs : Des accords ont été conclus pour rétablir l'approvisionnement en électricité et en services essentiels.

Gestion progressive : Le déploiement du système a été effectué en phases, en commençant par les fonctionnalités essentielles.

Formation du personnel : Des sessions de formation ont été organisées pour assurer une utilisation efficace du système.

#### **H. Causes de la réussite du projet**

La réussite du projet peut être attribuée à :

Engagement du promoteur : La vision claire de M. Bahati Lukwebo a guidé le projet.

Partenariats stratégiques : Des collaborations avec des entreprises spécialisées ont assuré la qualité du système.

Implication de la communauté : L'engagement des jeunes locaux a renforcé

l'acceptation du projet.

Suivi rigoureux : Une gestion de projet efficace a permis de respecter les délais malgré les défis.

**I. Période prévue et réelle du projet**

Période prévue : Le projet était initialement prévu pour une durée de 12 à 18 mois.

**J. Période réelle : En raison des divers obstacles, le projet a été achevé en 24 mois.**

**K. Raisons du retard**

Les principaux facteurs ayant contribué au retard sont :

Problèmes structurels : Des fissures et des écroulements ont nécessité des réparations imprévues.

Retards dans la construction : Des défis logistiques ont ralenti l'avancement des travaux.

Coupures d'électricité : Des interruptions dans l'approvisionnement en électricité ont perturbé les activités.

**L. Bénéficiaires du projet**

Les principaux bénéficiaires du projet sont :

Clients de l'hôtel : Accès à des services de qualité grâce à une gestion améliorée.

Personnel de l'hôtel : Formation et développement professionnel.

Communauté locale : Création d'emplois et stimulation de l'économie locale.

Investisseurs : Retour sur investissement grâce à une gestion optimisée.

Souhaitez-vous des informations supplémentaires sur un aspect particulier du projet ou des détails techniques ?