

Communiqué

« GLS Catering à la conquête de nouveaux marchés, notamment en Europe »

Sous la direction de Moussa Diomandé, GLS Catering & Services a hissé ses prestations et ses procédures à un niveau de qualité et de sécurité international. L'entreprise ivoirienne rivalise désormais sur le marché mondial.

Les Afriques : GLS Catering & Services s'est vu confié la restauration sur la plateforme pétrolière Noble Don Walker en République du Bénin. Que représente ce marché ?

Moussa Diomandé : Ce fut en effet un honneur que de se voir accorder ce nouveau contrat par l'un des leaders mondiaux du forage pétrolier en zone *offshore*, l'américain Noble Drilling Ltd, et cela dans un nouveau pays d'exploration, le Bénin. Je dois préciser que nous travaillons avec Noble Drilling Ltd depuis plus de deux ans maintenant.

Ce nouveau contrat s'inscrit dans la stratégie de GLS Catering & Services d'accompagner ses clients dans leur développement partout dans le monde, quel que soit le théâtre d'opération, *onshore* ou *offshore*. Dans le cas du Bénin, GLS Catering & Services a dû y avoir une succursale afin de mieux servir son client.

Plus de 80 personnes travaillent et vivent 24h/24 sur cette plateforme. Nous assurons l'ensemble des prestations de restauration collective ainsi que celles liées à l'hébergement, autrement dit des prestations d'hôtellerie, de buanderie, d'entretien, sans oublier les responsabilités liées à la sécurité alimentaire.

« Les clients recherchent aujourd'hui des partenaires maîtrisant la prévention et la gestion des risques, assurant la traçabilité de leurs produits et ayant des systèmes et des procédures bien implantés. »

LA : La énième crise sanitaire consécutive à la grippe porcine (rebaptisée depuis quelques jours grippe A), ne risque-t-elle pas d'affecter généralement votre secteur d'activité ?

MD : Les différentes crises sanitaires, en particulier les crises alimentaires de ces dernières années, ont eu pour effet d'accroître la méfiance et les exigences des consommateurs et, de ce fait, celles de nos clients. Les clients recherchent aujourd'hui des partenaires maîtrisant la prévention et la gestion des risques, assurant la traçabilité de leurs produits et ayant des systèmes et des procédures bien implantés. Pour nous, cela rime avec prévention, pédagogie et transparence. Nous avons adopté et instauré le système HACCP, autrement dit l'analyse des risques et la maîtrise des points critiques. L'HACCP, pour nous, est avant tout une méthode, un outil de travail ; je dirais même un véritable système de gestion, étant donné que le principe de l'amélioration continue a été inclus dans la méthode. L'HACCP s'intéresse aux 3 classes de dangers pour l'hygiène des aliments, à savoir les dangers biologiques (virus, bactéries...), chimiques (pesticides, additifs...) et physiques (bois, verre...).

Notre pédagogie consiste à expliquer en permanence aussi bien à nos personnels qu'à nos clients les mesures préventives à prendre en considération en cas de crise. Enfin, notre engagement de transparence intervient en cas de crise. On note une forte demande de transparence et d'exhaustivité de l'information à

donner en cas de crise.

Pour arriver à tout cela, nous prenons en considération les conseils des autorités de santé, de médecins et des spécialistes en hygiène et santé avec qui nous collaborons.

LA : Les crises sanitaires successives ainsi que la crise financière internationale, n'auront-elles pas induit des évolutions du marché de la restauration collective ?

MD : On note que ces crises ont un point commun, celui de perturber les équilibres, de générer de la peur et de provoquer des comportements nouveaux de la part de tous les acteurs.

On a remarqué une plus grande exigence de la part de nos clients dans les processus de sélection de leurs prestataires de services, et cela, partout dans le monde. Une entreprise ne maîtrisant pas les points que je viens d'évoquer, ainsi que le système HACCP voire qui n'est pas certifiée ISO 9001, a peu de chance de se voir attribuer certains marchés à l'international.

Quant à la crise financière, elle a réduit les projets de développement de certains de nos clients, notamment les pétroliers avec la baisse du prix du baril de pétrole. Cependant, il faut continuer à innover, à rechercher de nouveaux marchés encore plus loin, voire repenser sa stratégie, surtout en période de crise.

LA : Que vous apporte la certification ISO 9001 ?

MD : Je pense que la certification accroît le rendement global, supprime les incertitudes et élargit les débouchés.

Nous avons obtenu la certification ISO 9001 version 2000 en 2008. Être l'une des premières entreprises africaines du secteur de la restauration collective à obtenir la certification ISO 9001 version 2000 fut pour nous l'aboutissement d'un long travail.

Je tiens d'abord à préciser que la certification ISO 9001 version 2000 n'est pas réservée aux grands groupes. Une PME peut en tirer de grands bénéfices, si elle la considère comme un moyen d'amélioration de l'efficacité et non comme une fin en soi.

La démarche qualité permet en effet de mieux satisfaire ses clients. C'est aussi un élément différenciateur et rassurant pour les prospects, clients, fournisseurs, et partenaires financiers. Elle permet à l'organisation de prouver à ses clients, concurrents, fournisseurs, employés et investisseurs que ses pratiques sont reconnues par l'industrie et que ses activités sont gérées efficacement. L'obtention et le maintien de la certification garantissent l'engagement de l'organisation dans un processus d'amélioration continue et démontrent qu'elle adopte une approche innovatrice, tournée vers l'avenir. De plus, les évaluations régulières contribuent à renforcer le sens des responsabilités, l'engagement et la motivation du personnel.

LA : La satisfaction du client requérant une efficacité, tant en amont qu'en aval, quelle approche relationnelle avez-vous avec les fournisseurs ?

MD : Dans une activité à forte visibilité où la sanction est immédiate, l'un des véritables enjeux est de pouvoir délivrer une qualité parfaitement constante à un prix de revient stable.

De ce fait, un bon *sourcing* et une bonne gestion de la *supply chain* s'imposent.



Moussa Diomandé.

Nous opérons et gérons des sites à terre (*onshore*) ou en pleine mer (plateforme pétrolière *offshore*). Nous accompagnons parfois ces plateformes jusqu'en Asie, pour réparation dans des pays comme Singapour.

Nous devons donc assurer notre approvisionnement tout le long du parcours de la plateforme.

Un réseau de fournisseurs partenaires sélectionnés par notre service achats a été constitué.

Il est capital d'avoir une approche de partenariat avec nos fournisseurs afin de les intégrer en amont de tout projet. En outre, nous devons assurer une traçabilité des produits achetés, et donc connaître, non seulement nos fournisseurs, mais également les fournisseurs de nos fournisseurs. En un mot, je qualifierai l'approche que nous avons avec nos fournisseurs de partenariat stratégique.

LA : Quelles sont les perspectives de GLS Catering & Services pour les deux prochaines années ?

MD : Nous sommes, à l'origine, une entreprise ivoirienne, mais je dirai qu'aujourd'hui GLS Catering & Services est avant tout une entreprise internationale avec une présence dans plus de 5 pays, y compris le Royaume-Uni. Nous ferons tout pour continuer à gagner des parts de marchés en Côte d'Ivoire et sur le reste du continent africain. Néanmoins, dans le cadre de la mondialisation, nous voyons notre développement d'une manière plus globale.

Le marché mondial de la restauration collective, d'après certaines études, est estimé à 433 milliards d'euros par an. Il se présente comme l'un des premiers marchés mondiaux, tant par le volume que par le nombre d'emplois qu'il génère. La conquête de nouveaux marchés à l'international, et notamment en Europe, est l'un de nos axes de développement stratégique.

Nous travaillons également à la création de différentes marques, axées sur des marchés porteurs sur le continent européen tels que le secteur de la santé, des maisons de retraite ou des écoles. Nous souhaitons et allons étoffer notre gamme de services dans le domaine du *facility management*.

Plus d'informations : www.gls catering.net