

**Ministère de l'Economie, des
Finances et du Plan**

Région Administrative de Labé

**Bureau Régional de la
Planification et du
Développement (BRPD)**

**Projet « Appui à la
Stratégie de
Réduction de la
Pauvreté » (ASRP)**

**Antenne ASRP de
Labé**

**« Développement
Economique
Local » (DEL)**

gtz

**Coopération Technique
Allemande (GTZ)**



Etude sur le secteur hôtelier de la Région Administrative de Labé



**Abdoul Latif HAIDARA
Consultant Indépendant**

Labé, juin 2008

Sommaire

Liste des annexes	2
Liste des tableaux	3
Liste des acronymes	3
Introduction	4
1. Déroulement de la mission	4
2. Etat des lieux	7
2.1 Situation générale de l'hôtellerie	7
2.1.1 Les hôtels face à la réglementation	11
2.1.2 Les infrastructures et équipements hôteliers	11
2.1.3 Niveau de fréquentation des hôtels	12
2.1.4 Perception des clients sur les services hôteliers	15
2.1.5 Perception des professionnels du secteur hôtelier	16
2.1.6 Perspectives du sous secteur hôtellerie dans la région	18
2.2 Situation des restaurants et bars dans les réceptifs hôteliers	19
2.2.1 Infrastructures et équipements de restauration	19
2.2.2 Perception des clients sur les services de restauration	19
2.3 Gestion dans les hôtels	20
2.3.1 Utilisation de la publicité dans les hôtels	22
2.3.2 Situation de l'emploi dans les hôtels	24
2.4 Sécurité et accessibilité dans les établissements hôteliers	24
2.4.1 Situation de la clôture des établissements	24
2.4.2 Sécurité des personnes et des biens	24
2.5 Politique et gestion du secteur	25
3 Leçons à tirer	25
4 Recommandations	26

Liste des annexes

Annexe 1 Liste des personnes rencontrées	28
Annexe 2 Questionnaire à l'intention des hôteliers	29
Annexe 3 Questionnaire à l'intention des clients des hôtels	37
Annexe 4 Questionnaire à l'intention des clients des restaurants	39

Liste des tableaux

Tableau 1	Chronogramme des activités	6
Tableau 2	Liste des réceptifs opérationnels inventoriés.....	8
Tableau 3	Liste des réceptifs non opérationnels inventoriés.....	9
Tableau 4	Répartition des hôtels selon les prix des chambres	10
Tableau 5	Répartition des hôtels selon la capacité d'hébergement.....	12
Tableau 6	Répartition des hôtels selon le nombre de clients reçus.....	13
Tableau 7	Répartition des hôtels selon le taux d'occupation.....	14
Tableau 8	Découverte de l'hôtel, identification et accueil des clients	15
Tableau 9	Situation des restaurants selon le mode de découverte	20
Tableau 10	Répartition des hôtels selon le mode de gestion	21
Tableau 11	Répartition des hôtels selon l'existence des plaques d'orientation	23

Liste des acronymes

ASRP	Appui à la Stratégie de Réduction de la Pauvreté
BRPD	Bureau Régional du Plan et de la Statistique
CFP	Centre de Formation Professionnelle
DEL	Développement Economique Local
DPSS	Directeur Préfectoral du Plan et de la Statistique
GTZ	Coopération Technique Allemande
HMG	Haute et Moyenne Guinée
IRTHA	Inspection Régionale du Tourisme Hôtellerie et Artisanat
MEFP	Ministère de l'Economie, des Finances et du Plan
OSC	Organisation de la Société Civile
PDS	Projet de Développement Social Durable
SRP	Stratégie de Réduction de la Pauvreté
SRRP	Stratégie Régionale de Réduction de la Pauvreté (

Introduction

Le Projet d'Appui à la Stratégie de Réduction de la Pauvreté (GTZ/ASRP) apporte un appui significatif à la Guinée dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre de la Stratégie de Réduction de la Pauvreté (SRP). Cet appui technique et financier concerne non seulement la SRP au niveau national mais aussi le niveau. La Région Administrative de Labé est la zone pilote du Projet GTZ/ASRP.

Dans le cadre de la promotion de l'économie locale et régionale, la GTZ a appuyé l'organisation de deux ateliers (décembre 2006 et mai 2007) sur le Développement Economique Local (DEL) au bénéfice des responsables régionaux et préfectoraux de Labé, des groupements de producteurs, des organisations de la société civile et des cadres de certains projets et programmes de la région. Ces ateliers qui visent en définitive le renforcement des capacités institutionnelles et humaines ont permis :

- De former des acteurs du développement à l'approche DEL,
- De mieux cerner la problématique du développement dans la région,
- D'élaborer des plans d'action dont la réalisation permettra à chaque préfecture de lutter contre la pauvreté.

A l'occasion des activités menées dans le cadre du programme DEL, la filière hôtellerie a été identifiée comme une filière stratégique au niveau de la Région Administrative de Labé.

A la fin de l'année 2007, un inventaire des hôtels et restaurants de la Région Administrative de Labé a été réalisé. La présente étude qui complète et approfondi cet inventaire vise à collecter des informations détaillées sur la situation des hôtels de la région notamment la situation actuelle des prestations, le potentiel existant, les forces, les faiblesses et les difficultés rencontrées. Dans le cadre de cette étude, les principales tâches assignées au Consultant sont :

- Mettre à jour l'inventaire des hôtels de la RA de Labé réalisée en 2007,
- Elaborer un questionnaire pour l'enquête en collaboration avec l'Antenne régionale du Projet GTZ/ASRP à Labé,
- Tester le questionnaire auprès de quelques cibles afin d'en déceler les faiblesses éventuelles,
- Réaliser une enquête auprès de tous les réceptifs hôteliers répertoriés dans la région,
- Centraliser et analyser la situation des réceptifs hôteliers,
- Identifier les principaux besoins dans la filière hôtellerie,
- Proposer des normes de renforcement des capacités pour la filière,
- Partager les informations sur l'étude avec les groupes DEL des préfectures visitées,
- Rédiger un rapport et déposer sous forme imprimée et sous forme électronique.

1. Déroulement de la mission

L'étude s'est déroulée du 21 mars au 29 mai 2008. Les premières tâches ont consisté en l'élaboration et la validation des questionnaires. Ce travail a commencé par un brainstorming dont la question clé portait sur les conditions à remplir en terme de normes pour y arriver à une sous filière hôtellerie renforcée et performante. Ont pris part à cette réflexion :

- Le groupe DEL régional de Labé,
- Les assistants techniques du Projet GTZ/ASRP à Labé,
- Le Consultant intermittent du Projet pour le DEL,
- Le Directeur Régional de la Planification et du Développement de Labé,
- Le Consultant choisi pour la réalisation de la présente étude.

Au cours de cet échange, tous les aspects liés à la filière hôtellerie ont été abordés : les infrastructures, les équipements de tout genre, le service à la clientèle, la gestion et la perception des clients des services que les hôtels offrent. Trois principales catégories de concernés ont été ciblées pour la réalisation de l'étude : les hôteliers, les clients des hôtels et les clients des restaurants annexes des hôtels. Sur cette base, le Consultant a proposé un questionnaire pour chaque catégorie de cibles. Au total, trois types de questionnaires ont été élaborés : un questionnaire destiné aux hôteliers, un questionnaire à l'intention des clients des réceptifs hôteliers et enfin un questionnaire à l'intention des clients des restaurants.

Après élaboration, ces trois types de questionnaires ont été soumis aux assistants techniques, au Conseiller Technique Principal de la GTZ/ASRP, au Consultant DEL, au Bureau Régional de la Planification et du Développement et au groupe DEL régional qui ont donné des orientations utiles en conformité avec l'approche DEL et les objectifs visés par l'étude. Les observations faites ont été prises en compte pour aboutir à une version finale des questionnaires.

Afin de s'assurer de son caractère opérationnel, le questionnaire a été testé auprès de trois réceptifs hôteliers de la préfecture de Labé. Ce teste a ressorti quelques faiblesses liées notamment à l'ordre logique des questions et à l'insuffisance de l'espace réservé à certaines réponses. Ces faiblesses ont été corrigées et prises en compte avant le démarrage effectif de l'étude.

L'étude a démarré dans la préfecture de Labé où le Consultant a eu une séance de travail avec les Directeurs Préfectoraux du Plan et de la Statistiques (DPPS) des cinq (5) préfectures concernées par l'étude et le groupe DEL régional. Cette rencontre a permis de partager les informations sur le déroulement, les objectifs et les résultants attendus de la présente étude. Il faut souligner que la rencontre avec les groupes DEL était initialement prévue dans les préfectures respectives (Labé, Tougué, Koubia, Mali et Lélouma). Ce changement a été effectué pour la simple raison qu'au moment du démarrage de l'étude, tous les DPPS étaient à Labé pour une autre activité liée à la mise en œuvre de la Stratégie Régionale de Réduction de la Pauvreté (SRRP). Les activités menées durant l'étude ainsi que les différentes étapes sont résumées dans le tableau récapitulatif ci-dessous.

Tableau 1 Chronogramme des activités

Date	Etape	Activités
21-26/03/08	Labé	Validation des questionnaires avec l'Antenne du Projet GTZ/ASRP Prise de contact avec le groupe DEL régional
27/03/08	Labé	Correction des questionnaires conformément aux observations des collègues de la GTZ/ASRP Elaboration d'un chronogramme des activités
28- 29/03/08	Labé	Test des questionnaires auprès de 3 réceptifs hôteliers Test des questionnaires clients Correction des questionnaires Prise de contact avec les gérants des réceptifs hôteliers de Labé pour la programmation de l'enquête
31/03-03/04/08	Labé	Réalisation de l'enquête dans la préfecture de Labé
04-05/04/08	Labé	Prise de contact avec les DPPS et les gérants des réceptifs hôteliers des préfectures de la région Séance de travail avec les DPPS des préfectures ciblées sur les objectifs et le programme de l'étude
06/04/08	Labé et Tougué	Départ pour Tougué et arrivée Identification des réceptifs existants Programmation des rencontres avec les gérants et clients des réceptifs
07/04/08	Tougué	Réalisation de l'enquête Echanges avec le groupe DEL
08/04/08	Koubia	Départ pour Koubia et arrivée Identification des réceptifs existants Prise de contact avec les gérants et clients pour la réalisation de l'étude Echanges avec le groupe DEL
09/04/08	Koubia	Réalisation de l'enquête Départ pour Labé
10/04/08	Labé	Compte rendu des étapes de Tougué et Koubia à l'Antenne du Projet GTZ/ASRP
11/04/08	Labé	Départ pour Mali Arrivée et installation
15/04/08	Mali	Echanges avec le groupe DEL Identification des réceptifs existants Réalisation de l'étude
16/04/08	Mali	Suite réalisation de l'étude Retour à Labé Compte rendu de l'étape de Mali
17/04 08/	Labé	Départ pour Lélouma, arrivée et installation Identification des réceptifs et programmation de l'étude avec les gérants et clients
18/04/08	Lélouma	Echanges avec le groupe DEL Réalisation de l'enquête Départ pour Labé et arrivée
19/04/08	Labé	Compte rendu de l'étape de Lélouma au Projet GTZ/ASRP
20-22/04/08	Labé	Dépouillement du questionnaire
23-25/04/08	Labé	Systématisation et analyse des informations collectées
26-30/04/08	Conakry	Rédaction du rapport de l'étude

Après chaque étape réalisée, un compte rendu partiel a été fait à l'Antenne de la GTZ/ASRP. Ce qui a permis de tirer les leçons et d'assurer un suivi rapproché du déroulement de l'étude. Le dépouillement et la systématisation des données collectées ont été faits à travers des tableaux récapitulatifs conçus à cet effet. Ainsi, pour l'analyse, le Consultant a choisi des variables pour concevoir des tableaux plus spécifiques en conformité avec les objectifs et les résultats attendus de l'étude.

2. Etat des lieux

Ce chapitre présente la situation générale de l'hôtellerie dans la région. Cette situation sera présentée en plusieurs sous chapitres suivant les principaux angles d'analyse des réalités observées.

2.1 Situation générale de l'hôtellerie

L'étude a permis de répertorier 29 réceptifs hôteliers dans la région. Parmi ces réceptifs, vingt (20) sont opérationnels et les neuf (9) autres ne sont pas fonctionnels au moment de l'étude. 3 sont construits mais pas équipés, 2 sont occupés par les fonctionnaires de l'administration (préfets notamment), 1 est fermé pour cause de déficit, un a été détruit pendant les événements de janvier et février 2007 et un est occupé par les militaires. Cette situation est présente dans le tableau no. 3.

La préfecture de Labé compte le plus important nombre de réceptifs hôteliers avec 12 hôtels opérationnels. Les autres préfectures se retrouvent avec deux (2) à Tougué, un (1) à Koubia, trois (3) à Mali et deux (2) à Lélouma. La situation générale des hôtels répertoriés est présentée dans les tableaux no. 2 et 3. Il est important de souligner l'existence de réceptifs en cours de construction ou déjà construits mais non encore équipés. Ces cas ont été répertoriés dans les préfectures Labé (1), Koubia (1) et Mali (1). La situation générale de l'identité des réceptifs est présentée dans les tableaux no. 2 et 3 ci-dessous.

Tableau 2 Liste des réceptifs opérationnels inventoriés

Nom du réceptif	Préfecture	Chambres	Resto	Bar	Contact	Observations
Hôtel Safatou	Labé	46	1	1	60317722	En extension, Salle de Conférence
Hôtel Indépendance	Labé	29	1	1	60570990	Proche de la gare routière centrale, S/c Mme Ramatoulaye Baldé
Hôtel Bel Air Chalet	Labé	10	0		60572621	Belle cour, lieux de spectacle, tranquille
Hôtel Saala	Labé	34	1	1	60317422	discothèque, chambres en cases
Hôtel Provincial	Labé	13	1	1	60317740	discothèque, cases, accès facile
Hôtel Riviera	Labé	8	1	1	64378149	Accessible, resto opérationnel
Hôtel La Campagne	Labé	6	1	1	60571702, 64931920	Cadre agréable, restaurant opérationnel
Hôtel Tata	Labé	12	1	1	60540886	Cases, tourisme
Hôtel Kouroula	Labé	5	1	1	60571224	En cours d'extension
Mon Village Loisirs	Labé	4	1	1	60574445	s/c Mme Sani Camara
Hôtel Salam	Labé	15	1	1	30512472, 60571026	Bons locaux mais peu entretenus
Hôtel du Tourisme	Labé	16	1	0	62486932	Rénové récemment, en position de relance, accès facile
Auberge Dialan	Tougué	4	0	0	60375610	Bon cadre, bien entretenu
Chez Hadja Hafsatou	Tougué	7	0	0	60720225	Cohabitation avec habitation privée
Auberge Indigo	Mali	6	0	0	60454744	Simple, propre, panneaux solaires
La Dame de Mali	Mali	6	0	1	60562245	Délabré, propriété de l'Etat
Campement Mont Loura « BEV »	Mali	4	0	0	60454712	Vue sur la Dame de Mali, Repas sur commande
Hôtel Diaka « Chez Diabaté »	Koubia	4	0	0	60783793	Pas de parking, ni jardin
Auberge Diala « Chez Titre »	Lélouma	15	0	0	60733429	Repas sur commande
Auberge Petel	Lélouma	4	0	0	60732472	Près du marché, s/c M. Kéita

Tableau 3 Liste des réceptifs non opérationnels inventoriés

Nom du réceptif	Préfecture	Chambres	Notes
Villa des hôtes	Labé		Occupée par les militaires
Calebasse +	Labé	5	Construit et équipé mais pas fonctionnel
Campement chutes Saala	Labé		Construit mais pas équipé
Chez Mme Gène	Koubia	6	Construit mais pas équipé
Villa des hôtes	Koubia	7	Détruit
Hôtel Kénéri	Lélouma	16	Fermé
Villa des hôtes	Lélouma	14	Non opérationnel
Villa des hôtes	Mali	17	Occupée par le préfet de Mali
Villa des hôtes	Tougué	4	Occupée par le préfet de Tougué

Il existe de grandes disparités entre les différents réceptifs identifiés tant sur le plan de la taille que sur celui du standing. Les plus grands hôtels en général sont localisés dans la préfecture de Labé, chef lieu de la région. Les différents hôtels répertoriés se présentent sous forme de bâtiments ou sous forme de cases.

Sur le plan du développement, le secteur hôtelier a connu une évolution sensible au cours des trois dernières années. De nouveaux réceptifs ont vu le jour surtout dans la préfecture de Labé. En plus, les hôtels qui existaient déjà ont connu des extensions ayant augmenté leurs capacités d'hébergement ainsi que la qualité des infrastructures. Cela est surtout visible dans la préfecture de Labé. D'une manière générale, les principaux constats suivants se dégagent sur l'état des lieux de la sous filière hôtellerie dans la région :

- L'insuffisance d'infrastructures hôtelières ;
- L'existence de 20 hôtels opérationnels dont une dizaine ayant un bon standing ;
- Le faible entretien (maintenance) de la plupart des réceptifs existants ;
- Le sous équipement des réceptifs (hôtel, bars et restaurants) ;
- Le manque de formation et de perfectionnement des hôteliers ;
- Le manque d'organisation de structuration de la filière ;
- La faible desserte en courant électrique et en eau courante.

Malgré ces faiblesses, il faut souligner que la filière hôtellerie renferme un potentiel économique important. Le développement des activités économiques surtout dans le secteur privé, la présence de projets et programmes de développement et l'existence de sites touristiques dans la région ainsi qu'un secteur artisanal florissant et attrayant sont des potentialités évidentes pour le développement futur de l'hôtellerie. Concernant les tarifs, le tableau ci-après présente la situation des hôtels selon différents prix des chambres et par catégorie de chambre.

Tableau 4 Répartition des hôtels selon les prix des chambres

Désignation	Préfecture de localisation	Prix de la chambre(en GNF)				
		Chambres avec toilette interne privée		Chambres avec toilette interne partagée		Chambres avec toilette externe partagée
		Catégorie 1	Catégorie 2	Catégorie 1	Catégorie 2	
Hôtel Safatou	Labé	90 000	100 000			
Hôtel Indépendance	Labé	35 000	40 000			
Hôtel Bel Air Chalet	Labé	35 000	65 000			
Hôtel Saala	Labé	30 000	70 000			20 000
Hôtel Provincial	Labé	35 000	50 000	25 000		
Hôtel Riviera	Labé	40 000		25 000		
Hôtel La Campagne	Labé	100 000		90 000		
Hôtel Tata	Labé	60 000	100 000	70 000		
Hôtel Kouroula	Labé	20 000				
Mon village loisirs	Labé	50 000				
Hôtel Salam	Labé	30 000	40 000	25 000		10 000
Hôtel du tourisme	Labé	35 000		0		
Auberge Dialan	Tougué			20 000		
Chez Hadja Hafsatou	Tougué	20 000				20 000
Auberge Indigo	Mali	70 000				35 000
Hôtel Dame de Mali	Mali	25 000				20 000
Campement BEV	Mali					15 000
Hôtel Diaka	Koubia	10 000				
Auberge Diala	Lélouma					25 000
Auberge Petel	Lélouma					15 000

Les tarifs des chambres sont très variables d'un hôtel à l'autre en fonction du standing et de la capacité. Les chambres individuelles sont les plus fréquentes dans tous les hôtels. Cependant il existe des chambres doubles équipées de grands lits ou de deux lits individuels. L'hôtel Safatou envisage l'ouverture très prochaine d'une troisième catégorie : les suites. Cela fait au projet d'extension de l'hôtel dont les travaux sont très avancés au moment de la réalisation de la présente étude.

Comme le montre ce tableau, les tarifs varient de 10 000 GNF et 100 000 GNF. Les réceptifs à tarifs réduits sont l'hôtel Diaka à Koubia, tandis que les tarifs les plus élevés se retrouvent dans les hôtels Tata et Safatou. La question du rapport entre la qualité et les prix a été abordée au cours de cette étude à travers une enquête auprès des clients et sera abordée dans les chapitres suivants.

2.1.1 Les hôtels face à la réglementation

Sur le plan de la réglementation, les réceptifs hôteliers dans la région de Labé se divisent en trois catégories principales.

La première est composée des hôtels régulièrement établis et disposant des documents légaux liés à l'exercice de la profession.

La deuxième catégorie est composée des réceptifs qui exercent la profession sans pour autant être reconnus par l'Inspection du Tourisme Hôtellerie et Artisanat qui est la structure déconcentrée en charge du secteur hôtelier.

Cette catégorie de réceptif qui est localisée surtout en dehors du chef lieu de région (préfecture de Labé) a un caractère informel, ne dispose d'aucun document légal en la matière et ne paye aucune taxe. Très souvent ce sont des initiatives d'individus soucieux de combler le vide qui existe sur le plan de l'hôtellerie dans leurs villes respectives. Pour cela, ils ont aménagé une partie de leur habitation privée pour en faire des motels ou de simples réceptifs portant leurs noms. On retrouve dans cette catégorie :

- Chez Hadja Hafsatou, à Tougué
- Le Campement BEV à Mali
- Chez Diabaté à Koubia
- L'Auberge Diala « Chez Titre » à Lélouma
- L'Auberge Pétel à Lélouma

Malgré leur caractère informel, ces réceptifs comblent un grand vide en matière d'hôtellerie dans la région. Ils ont réussi à se trouver une place de choix dans leurs localités respectives. Ils offrent des emplois permanents et/ou temporaires à une catégorie de personnes et des revenus importants aux propriétaires. D'où leur place incontestable dans le cadre de l'approche DEL au niveau régional.

Enfin, la troisième catégorie de réceptifs est composée de maisons d'hébergement qui sont des propriétés de l'État et qui sont en principe destinés à héberger des fonctionnaires ou des hôtes de l'administration en mission dans ces préfectures mais qui sont parfois ouverts au grand public. Ils portent la dénomination « Villa des Hôtes ». Ces réceptifs sont gérés directement par la préfecture et sont caractérisés par un mauvais entretien et un service de proximité quasi inexistant. Au moment du déroulement de l'étude, la plupart des « villas des hôtes » étaient soit occupés par les préfets (cas de Mali et Tougué), soit non opérationnels (Lélouma et Koubia) ou occupés par l'armée (cas de Labé.)

Par ailleurs, au cours de la présente étude, il a été observé que certains réceptifs hôteliers utilisent des permis techniques d'exploitation de restaurants. Autrement dit que des restaurateurs ont ouvert des restaurants et ils ont décidé par la suite de se lancer dans l'hôtellerie sans pour autant délivrer le Permis Technique d'Exploitation d'un hôtel. C'est le cas par exemple de l'hôtel Kouroula et de Mon Village Loisirs. Cette forme d'exploitation est illégale et devrait être régularisée le plus rapidement possible par les services compétents.

2.1.2 Les infrastructures et équipements hôteliers

La capacité d'hébergement est très variable d'un hôtel à un autre. L'hôtel Safatou est le plus grand par la taille avec 46 chambres et une capacité d'hébergement de 82 personnes. Le plus petit hôtel par la taille est l'Auberge Petel à Lélouma avec 4 chambres et une capacité d'hébergement de 4 personnes. Le tableau N°3 présente la situation des 20 hôtels répertoriés selon leur capacité d'hébergement.

Tableau 5 Répartition des hôtels selon la capacité d'hébergement

Désignation	Préfecture	Chambres	Cases	No. de personnes
Hôtel Safatou	Labé	46	0	82
Hôtel Indépendance	Labé	29	0	38
Hôtel Bel Air Chalet	Labé	10	0	12
Hôtel Saala	Labé	34	7	34
Hôtel Provincial	Labé	13	0	26
Hôtel Riviéra	Labé	8	0	20
Hôtel La Campagne	Labé	6	0	8
Hôtel Tata	Labé	14	4	24
Hôtel Kouroula	Labé	5	0	5
Mon Village Loisirs	Labé	4	0	8
Hôtel Salam	Labé	15	0	20
Hôtel du Tourisme	Labé	16	0	32
Auberge Dialan	Tougué	4	0	4
Chez Hadja Hafsatou	Tougué	7	0	7
Auberge Indigo	Mali	6	2	15
Hôtel Dame de Mali	Mali	6	0	10
Campement BEV	Mali	4	4	6
Hôtel Diaka	Koubia	4	0	4
Auberge Diala « Chez Titre »	Lélouma	15	0	24
Auberge Pétel	Lélouma	4	0	4
TOTAL		250	17	383

Selon ce tableau, la capacité totale cumulée des réceptifs de la région et qui sont fonctionnels au moment de l'étude est de deux cent cinquante (250) chambres pour une capacité d'hébergement de trois cent quatre vingt trois (383) personnes.

Dans la plupart des cas, les chambres sont peu spacieuses. Il en est de même pour les toilettes internes. Les réceptifs utilisant des toilettes externes partagées sont surtout localisés dans les préfectures de Koubia, Tougué, Mali et Lélouma. Dans la préfecture de Labé, ce cas est peu fréquent et ne concerne que deux hôtels sur douze recensés.

Sur le plan de la qualité il faut reconnaître que la plupart des réceptifs souffrent de vétusté des locaux, de sous équipement, de faiblesse de l'hygiène des toilettes et même des chambres, une literie ancienne dans la plupart des cas, notamment les draps de lit. Il faut ajouter à cela le manque cruel d'eau courante et d'électricité. C'est pourquoi les hôteliers font recours soit à des forages privés ou des cuves devant servir à accumuler de l'eau de réserve. Par rapport au manque d'électricité, la plupart des hôteliers font recours à des groupes électrogènes pendant les jours de délestage. Ces groupes sont généralement mis en marche entre 19 heures et minuit.

Les principaux équipements qu'on trouve dans les chambres sont généralement un lit individuel, une armoire ou à défaut un portemanteau, une table, une lampe électrique et une poubelle. Les équipements tels que le ventilateur, le téléviseur le climatiseur et la moustiquaire sont très faiblement utilisés : seulement cinq hôtels sur vingt enquêtés en disposent. Aucun des réceptifs enquêtés ne disposent d'un service de téléphone dans les chambres. Il existe des chambres doubles équipées de deux lits individuels. Deux hôtels offrent des services de transport à leurs clients : Safatou et Saala.

2.1.3 Niveau de fréquentation des hôtels

La fréquentation est très variable d'un réceptif à un autre. Les principaux clients des hôtels sont généralement les fonctionnaires de l'Etat en mission, les employés des projets

et programmes, les employés des entreprises de commerce, de service et bâtiment et travaux publics. Le tableau ci-dessous présente la situation des hôtels par préfecture et selon le nombre de clients.

Tableau 6 Répartition des hôtels selon le nombre de clients reçus

Désignation	Préfecture	Nombre de clients		Tendance clientèle au cours des 3 dernières années		
		Au cours des 4 dernières semaines	Moyenne des trois dernières années	Augmentation	Stagnation	Diminution
Hôtel Safatou	Labé	166	2 000	0	1	0
Hôtel Indépendance	Labé	100	900	0	0	1
Hôtel Bel Air Chalet	Labé	12	145	1	0	0
Hôtel Saala	Labé	444	4 890	0	1	0
Hôtel Provincial	Labé	22	265	0	0	1
Hôtel Riviera	Labé	40	500	1	0	0
Hôtel La Campagne	Labé	20	240	1	0	0
Hôtel Tata	Labé	50	600	0	0	1
Hôtel Kouroula	Labé	8	96	0	0	1
Mon Village Loisirs	Labé	15	180	0	0	1
Hôtel Salam	Labé	22	250	0	0	1
Hôtel du Tourisme	Labé	35	-	0	0	0
Auberge Dialan	Tougué	10	100		0	1
Chez Hadja Hafsatou	Tougué	4	50	0	1	0
Auberge Indigo	Mali	4	60	0	0	1
Hôtel Dame de Mali	Mali	20	250	0	0	1
Campement BEV	Mali	5	60	0	0	1
Hôtel Diaka	Lélouma	6	75	1	0	0
Auberge Diala	Lélouma	30	360	0	0	1
Auberge Pétel	Lélouma	12	145	1	0	0
TOTAL		1 025	11 166	4	3	13

Il se dégage que l'hôtel Saala a enregistré la plus grande fréquentation au cours des quatre dernières semaines qui ont précédé l'enquête : 444 clients. Cette période correspond au mois d'avril 2008. De même, la moyenne des fréquentations la plus élevée a été observée à l'hôtel Saala avec environ 4890 clients au cours des trois dernières années. L'estimation du nombre de clients au cours des trois dernières années n'a été faite pour l'hôtel du Tourisme étant donné qu'il a repris ses activités au mois de janvier 2008 après une longue fermeture.

La plus faible fréquentation durant la semaine qui a précédé l'enquête a été enregistrée à l'Auberge Indigo (4 clients) et chez Hadja Hafsatou (4 clients). Par rapport à la tendance au cours des trois dernières années avant l'année de l'enquête, la plupart des hôteliers interrogés déclarent qu'il y a eu une baisse. Comme le tableau l'indique, 12 hôteliers sur 20 déclarent avoir enregistré une baisse de la clientèle, 5 hôteliers sur 20 déclarent avoir enregistré un accroissement des clients et 3 qu'il y a eu tout simplement stagnation.

Interrogés sur les raisons de la baisse de la clientèle, les hôteliers pensent que cette situation est due à une baisse générale du niveau de vie des Guinéens, les difficultés économiques que le pays traverse, la fermeture d'un nombre important de projets et programmes évoluant dans la région et les mouvements sociaux de juin 2006 et janvier et février 2007.

La question du taux d'occupation a été aussi abordée par l'étude. Tout d'abord, il faut préciser que le taux d'occupation a été calculé sur la base des nuitées entières occupées par les clients. Les occupations temporaires comme chambre de passage n'ont pas été prises en compte en raison des difficultés à les cerner de manière objective et de la réticence des gérants à les déclarer en toute honnêteté. Cependant, cette forme d'occupation est très fréquente dans les réceptifs de petite taille et elle génère des ressources significatives. Le tableau ci-dessous présente la situation générale du taux d'occupation dans les réceptifs enquêtés.

Tableau 7 Répartition des hôtels selon le taux d'occupation

Désignation	Préfecture	Capacité d'hébergement	Nuitée totale	Taux d'occupation
Hôtel Safatou	Labé	46	1 743	42,1
Hôtel Indépendance	Labé	29	900	34,5
Hôtel Bel Air Chalet	Labé	10	36	4,0
Hôtel Saala	Labé	34	2 664	87,1
Hôtel Provincial	Labé	13	66	5,6
Hôtel Riviera	Labé	8	240	33,3
Hôtel La Campagne	Labé	6	60	11,1
Hôtel Tata	Labé	14	450	35,7
Hôtel Kouroula	Labé	5	24	5,3
Mon Village Loisirs	Labé	4	45	12,5
Hôtel Salam	Labé	15	66	4,9
Hôtel du Tourisme	Labé	16	105	7,3
Auberge Dialan	Tougué	4	30	8,3
Chez Hadja Hafsatou	Tougué	7	12	1,9
Auberge Indigo	Mali	6	12	2,2
Hôtel Dame de Mali	Mali	6	60	11,1
Campement BEV	Mali	4	15	4,2
Hôtel Diaka	Koubia	4	18	5,0
Auberge Diala « Chez Titre »	Lélouma	15	90	6,7
Auberge Pétel	Lélouma	4	36	10,0
TOTAL		250	6 672	29,7

Les taux d'occupations mentionnés dans le tableau ci-dessus ont été calculés pour un mois (mars 2008). Etant donné que l'enregistrement des clients n'est pas fait de façon

systématique, il est difficile d'avoir des taux exacts chez la plupart des hôtels. C'est pour que ces chiffres sont des estimations basées sur les fréquentations du mois de mars 2008 ou des trois dernières années.

La lecture de ce tableau laisse apparaître que le Campement BEV dans la préfecture de Mali a enregistré le plus bas taux d'occupation. Il faut noter la localisation de ce Campement qui est situé auprès de la Dame de Mali fait qu'il n'est occupé que par des touristes étrangers.

L'hôtel Saala enregistre le taux d'occupation le plus élevé avec 87,1. Il est immédiatement suivi des hôtels Safatou (42,1), Tata (35,7), Indépendance (34,5) et Riviera (33,3). Il est utile de souligner que ces taux d'occupation connaissent des variations importantes en fonction des périodes de vacances et des saisons touristiques.

2.1.4 Perception des clients sur les services hôteliers

Concernant l'enquête auprès des clients des hôtels, signalons tout d'abord que le consultant n'a pas pu rencontrer des clients au niveau de 3 réceptifs hôteliers qui sont : l'Hôtel du Tourisme, le Campement BEV et l'hôtel Dame de Mali. L'enquête client s'est déroulée dans 17 hôtels sur 20. Le tableau ci-après présente le récapitulatif des réponses de clients par rapport à la découverte des hôtels, le remplissage des formulaires d'identification des clients et leur accueil à l'arrivée.

Tableau 8 Découverte de l'hôtel, identification et accueil des clients

Désignation	Découverte de l'hôtel par les clients			Remplissage formulaire d'identification		Accueil des clients à l'arrivée	
	Amis	Plaques	Autre	oui	non	oui	non
Hôtel Safatou	1			1		1	
Hôtel Indépendance	1				1	1	
Hôtel Bel Air Chalet		1			1	1	
Hôtel Saala	1				1	1	
Hôtel Provincial			1		1	1	
Hôtel Riviera		1			1	1	
Hôtel La Campagne	1				1	1	
Hôtel Tata		1			1	1	
Hôtel Kouroula	1				1	1	
Mon Village Loisirs	1				1	1	
Hôtel Salam	1				1	1	
Auberge Dialan	1				1	1	
Chez Hadja Hafsatou	1				1	1	
Auberge Indigo		1			1	1	
Hôtel Diaka "Chez Diabaté"	1				1		1
Hôtel Diala "Chez titre"	1				1	1	
Auberge Petel	1				1	1	
TOTAL	12	4	1	1	16	16	1

Sur le plan de l'accessibilité, l'analyse des réponses des clients montre que sur les 20 hôtels enquêtés, 5 ont l'accès difficile (mauvais), 2 l'accès passable, 6 l'accès facile (bon) et 3 sont très accessibles du point de vue des clients interrogés. Par rapport à l'identification, un seul client a déclaré avoir rempli un formulaire d'identification, notamment à l'hôtel Safatou.

Il a été constaté que la plupart des clients enquêtés connaissaient auparavant l'hôtel qu'ils occupent et y avaient déjà séjourné par le passé. Ainsi, 11 clients sur 17 avaient déjà séjourné au moins 5 fois dans les hôtels avant l'enquête. Le nombre de séjours antérieurs varie entre 5 et 900 nuitées. Quant à l'accueil, un client sur 17 déclare qu'il a été mal accueilli, 4 l'accueil est passable et 12 l'accueil est bon. La plupart des clients ont donné une appréciation mitigée de la literie : 12 estiment que qu'elle est plutôt passable tandis que 5 disent qu'elle est bonne. La propreté des hôtels a été aussi abordée lors de l'enquête clients. Sur les 17 clients enquêtés, 11 estiment que la propreté des réceptifs est passable et 6 disent que la propreté est bonne.

L'étude s'est intéressée à la tranquillité dans les hôtels. 12 clients sur 17 ont déclaré que la tranquillité est bonne tandis que 5 la trouvent passable. Parlant de l'eau dans les toilettes, le terme disponibilité de l'eau de toilette ne signifie pas l'eau courante mais le fait de se procurer l'eau dans les toilettes à tout moment. C'est ainsi que pour 12 clients l'eau était disponible dans les toilettes et 5 déclarent qu'il n'y en avait pas régulièrement. L'appréciation de l'état des toilettes par les clients se présente comme suit : 4 mauvais, 11 passable et 2 bonnes. Les clients rencontrés utilisent très peu les services connexes bien que ceux-ci existent dans nombre de réceptifs. Parmi ces services, la blanchisserie est la plus fréquente dans les hôtels. 16 clients sur 17 enquêtés déclarent qu'ils n'ont pas utilisé des services connexes. Le rapport entre la qualité et le prix des services hôteliers a été aussi évalué. Sur les 17 clients rencontrés, 1 estime qu'il est mauvais, 8 qu'il est passable et 8 qu'il est bon. Enfin, sur le plan de la satisfaction générale, 5 clients sont moyennement satisfaits tandis que 11 déclarent être satisfaits.

2.1.5 Perception des professionnels du secteur hôtelier

Afin de recueillir leurs avis et leurs perceptions sur la situation du secteur hôtelier et son environnement, un certain nombre de questions était prévu à l'intention des professionnels du métier. Ce chapitre rend compte des différentes réponses obtenues et leurs tendances.

Concernant la pertinence des services administratifs et leur appréciation, 12 hôteliers sur les 20 interrogés ont cité le service des impôts comme étant le plus pertinent de tous les services administratifs. 7 sur 20 ont cité l'Inspection du Tourisme Hôtellerie et Artisanat comme deuxième service le plus pertinent. Les services de sécurité et la Direction Préfectorale de l'Education ont été cités une fois chacun. Sur la même question, six (6) hôteliers déclarent n'avoir aucune relation avec les services administratifs étant donné leur caractère informel.

Quant à l'appréciation des dits services, 10 hôteliers sur 12 estiment que les services administratifs font bien leur travail. Les deux autres pensent qu'ils devraient mieux faire. Par exemple, garder le contact plus fréquemment avec les professionnels du secteur et organiser des rencontres de concertation entre hôteliers. Malheureusement tel n'est pas le cas. « Les services administratifs ne viennent vers nous que pour le paiement des impôts, de la patente, des taxes liées au tourisme ou encore si une mission du Ministère de tutelle arrive dans la région ». Parfois aussi, l'I.T.H.A organise quelques rares formations au bénéfice des hôteliers à Labé et nous fourni des informations en provenance du ministère de tutelle.

Les attentes des hôteliers par rapport aux services préfectoraux et régionaux se résument aux éléments suivants :

- l'offre de modules de formation,
- l'orientation des clients,
- l'exonération fiscale des hôteliers débutants pour les trois premières années,

- l'appui conseil ponctuel,
- l'encadrement correct des professionnels,
- la réglementation rigoureuse de l'hôtellerie afin d'éviter l'exercice de la profession par des clandestins,
- la bonne collaboration avec les services de sécurité,
- l'aménagement des sites touristiques existants afin de favoriser l'arrivée de touristes étrangers.

Par rapport aux appuis nécessaires pour développer le secteur hôtelier dans la région, l'appui à la formation du personnel et l'appui financier ont été cités par 8 hôteliers sur 20 comme étant les priorités. L'appui à l'approvisionnement en eau courante et électricité vient en troisième position. Les autres appuis qui ont été cités ensuite sont essentiellement et par ordre de priorité:

- L'organisation du secteur,
- La rénovation des infrastructures hôtelières,
- L'orientation des clients vers les réceptifs hôteliers,
- Les voyages d'échanges avec d'autres hôtels,
- L'aménagement des sites touristiques de la région,
- La simplification des procédures de reconnaissance des hôtels.

Les difficultés rencontrées d'une manière générale par les hôteliers sont principalement :

- Le manque d'électricité et d'eau courante,
- Le manque de formation en gestion hôtelière,
- Le manque d'organisation du secteur,
- La rareté des clients durant certaines périodes de l'année,
- L'augmentation fulgurante des prix des produits de première nécessité,
- La faiblesse des moyens financiers,
- Le faible développement du tourisme qui défavorise leur fréquentation à Labé.

Pour surmonter ces difficultés, les professionnels de l'hôtellerie proposent l'utilisation de l'énergie photovoltaïque pour l'éclairage et les petits besoins en courant électrique des réceptifs ; la formation des hôteliers en gestion simplifiée et en gestion hôtelière, l'appui à l'organisation du secteur dans la région, l'utilisation des puits, forages et cuves de grandes capacités pour assurer l'eau aux clients, le plaidoyer pour la mise en place d'un fonds devant servir à financer l'hôtellerie et le développement du tourisme qui est un sous secteur complémentaire du sous secteur de l'hôtellerie.

La plupart des personnes interrogées déclarent que la Région Administrative de Labé est très favorable au tourisme mais celui-ci n'est pas très développé. Il existe donc d'importantes potentialités touristiques mais faiblement exploitées. Ce potentiel est surtout dans les préfectures de Labé, Mali et Lélouma. Tougué et Koubia ont peu de potentialités touristiques. Les sites existants ne sont pas très reconnus et sont souvent enclavés. L'accès à ces sites est rendu difficile par le mauvais état des pistes.

La plupart des hôteliers déclarent que la fréquentation touristique a baissé au cours des dernières années. Cela peut être imputable à l'instabilité du pays d'une part et d'autre part à l'accès difficile aux sites et la fermeture de nombreux projets et programmes implantés dans la région.

L'étude s'est intéressée à la perception des hôteliers sur les critères à remplir par un réceptif hôtelier pour qu'il puisse offrir un service de qualité. Les éléments des réponses recueillies auprès des vingt gérants interviewés sont les suivants par ordre de fréquence :

l'eau courante, l'électricité, la propreté, l'accueil, la sécurité, un personnel compétent, une bonne infrastructure et un bon équipement, un restaurant fonctionnel, des toilettes appropriées, et une salle de conférence.

Les éléments de réponses obtenus par rapport aux potentialités d'organisation existantes ne sont pas assez explicites dans la plupart des cas. Toutefois, on peut retenir essentiellement que les hôteliers citent l'existence d'un nombre important de réceptifs, la facilité de communication, l'acceptation par tous de l'idée d'organisation, l'existence de sites touristiques qui pourraient être exploités comme centres d'intérêt pour tous. Par ailleurs, tous les gérants rencontrés acceptent d'appartenir à une organisation régionale des professionnels du sous secteur. Cette information représente un atout important pour les perspectives de développement local.

Par rapport à la publicité sur Internet, 18 hôteliers sur les 20 rencontrés ont exprimé un grand intérêt. Cependant, certains ont émis des réserves compte tenu du manque de courant, du faible développement de l'informatique en général dans la région et du taux élevé d'analphabètes. Il est important de noter que la publicité étant destinée aux tiers (clients potentiels, touristes, grand public), les trois éléments énumérés par les hôteliers ne sont pas forcément des obstacles à cette idée.

Concernant les rapports avec les services administratifs, la grande majorité des hôteliers ont donné une bonne appréciation des services administratifs. Il faut souligner que les réceptifs évoluant dans l'informel n'ont presque pas de rapports avec ces services.

A propos des tracasseries administratives, 18 hôteliers sur les 20 enquêtés affirment qu'ils n'en sont pas victimes sous quelque forme que ce soit. Les deux hôteliers ayant dénoncé des tracasseries accusent certains services administratifs de réclamer des contributions soit pour la prise en charge de missionnaires du ministère de tutelle ou encore sous prétexte de réfection des locaux (le réceptif étant une propriété de l'Etat gérée par la préfecture).

Enfin, l'étude s'est intéressée à la question de savoir les autres réceptifs connus des gérants en dehors des leurs. A noter que le terme connaissance implique ici non pas de connaître la localisation géographique ou l'aspect extérieur mais une visite d'une chambre au moins ou du restaurant. Les réponses obtenues montrent que les hôteliers de la préfecture de Labé connaissent mieux les réceptifs hôteliers de la région que ceux qui sont hors de la région.

- Dans la Région de Labé, les hôtels les plus connus par les hôteliers sont les suivants, par ordre de popularité : Provincial, Safatou, Saala, Tourisme, Bel Air Chalet, Tata, La Campagne, Salam, Kouroula et Riviéra.
- En dehors de la région, les hôteliers connaissent surtout le Novotel, l'hôtel Camayenne, le Mariador palace et le César à Conakry, les hôtels Balys et Rama à Mamou, les hôtels Baté à Kankan, Hafia à Kamsar, Tinkisso et Sinciri à Dabola et Bel Air à Boffa.

2.1.6 Perspectives du sous secteur hôtellerie dans la région

La filière hôtellerie renferme des potentialités qui augurent un avenir prometteur. En effet, les promoteurs privés prennent une option sérieuse pour le développement de l'hôtellerie. Cela se vérifie par l'investissement pour la rénovation et la relance de réceptifs jusqu'à là non opérationnels, l'extension des réceptifs existants et la construction de nouveaux réceptifs (à Labé, Mali et Koubia par exemple).

A ce jour, force est de reconnaître que l'hôtellerie est plus un cadre d'hébergement qu'une industrie. En raison de la prospérité de l'activité économique et de l'existence d'un artisanat développé, la sous filière de l'hôtellerie pourrait connaître un développement sensible au cours des prochaines années. Ce développement peut être favorisé par la réouverture de l'aérogare de Labé, le bitumage très prochain de la route Labé - Koundara-Madina Gounass (Sénégal) et la mise en valeur des ressources minières de la préfecture de Tougué. Enfin, l'introduction récente de la filière hôtellerie au Centre de Formation Professionnelle (CFP) de Labé représente un atout évident pour la professionnalisation du secteur dans la Région.

2.2 Situation des restaurants et bars dans les réceptifs hôteliers

Compte tenu de son importance, l'étude s'est intéressée à la situation de la restauration dans les différents réceptifs enquêtés. Ainsi, seuls les restaurants se trouvant au sein des hôtels ont fait l'objet d'enquête. Les aspects abordés sont essentiellement l'existence ou non d'un restaurant, l'inclusion ou non du petit déjeuner au tarif des nuitées, la composition du petit déjeuner, le prix des repas, l'existence de menus écrits pour les choix des clients, l'existence d'un bar, la nature des boissons servies et les infrastructures et équipements des restaurants et bars. Au total, 11 hôtels sur les 20 enquêtés disposent de restaurants. Parmi ceux-ci, seulement sept sont opérationnels. Les autres sont fermés soit par manque de personnel ou à cause des difficultés de conservation des denrées et repas en raison du manque cruel de courant électrique. Cependant, même au niveau des restaurants non opérationnels, il existe une possibilité de manger sur commande dans les cas de restauration collective (cas des séminaires, formations ou manifestations sportives et culturelles). Sur les 11 réceptifs ayant des restaurants, un seul offre un petit déjeuner inclus dans la nuitée de l'hôtel, il s'agit de La Campagne.

2.2.1 Infrastructures et équipements de restauration

Sous ce chapitre, l'étude portait sur les équipements à la disposition de la clientèle. Ainsi, la nature et la quantité des équipements de cuisine par exemple n'ont pas été abordées. Sur le plan des infrastructures, les restaurants et les bars sont soit une partie intégrante des réceptifs hôteliers (c'est le cas le plus fréquent) ou alors ils sont situés dans des locaux contigus aux hôtels et dans la même concession.

Les équipements qu'on y trouve sont des tables en bois ou en matière plastique ou métallique, et des chaises en bois, en rotin, en matières plastique ou métallique. Tous les restaurants répertoriés sont équipés de téléviseurs. Le plus grand restaurant de par la quantité des équipements est le restaurant **Provincial** avec 21 couverts en bambou rotin et en matière plastique. Le plus petit est celui de **Mon Village Loisirs** avec 5 couverts. Les bars sont une partie intégrante des restaurants même si dans certains réceptifs la gestion n'est pas assurée par les mêmes personnes. Les principales boissons servies sont les boissons sucrées, la bière, le vin et la liqueur.

La physionomie des restaurants est très variable. Dans certains tels que Safatou, La Campagne, Tata et Riviera, les tables sont couvertes de nappes et équipés de torchons pour le confort des clients. Dans d'autres comme Saala et Mon Village Loisirs, les tables sont de qualité inférieure et ne sont pas couvertes.

2.2.2 Perception des clients sur les services de restauration

Le Consultant a rencontré un client par restaurant. Sept clients ont été donc enquêtés sur des aspects tels que la manière de découverte de l'hôtel, le mode de commande des repas, la propreté des lieux et du personnel, le rapport qualité/prix, l'appréciation générale et des suggestions visant l'amélioration des services offerts. Le tableau ci-dessous

présente la situation des restaurants selon le mode de découverte et la façon à laquelle les clients ont commandé leurs repas.

Tableau 9 Situation des restaurants selon le mode de découverte

Désignation	Découverte du Restaurant			Commande des repas	
	Amis	Plaques	Autre	Menu	Oral
Restaurant Safatou	0	1	0	0	1
Restaurant Saala	0	1	0	1	0
Restaurant Provincial	0	0	1	1	0
Restaurant Riviera	1	0	0	0	1
Restaurant La Campagne	1	0	0	0	1
Restaurant Tata	0	1	0	1	1
Mon Village Loisirs	1	0	0	0	0
TOTAL	3	3	1	3	4

De ce tableau, il apparaît que sur les sept (7) clients interrogés, 3 ont découverts les restaurants à travers des amis, 3 l'ont connu à travers les plaques publicitaires et un seul l'a découvert suite à une circonstance particulière (mariage). Cela signifie que les plaques d'orientation et l'information par la voie orale sont les formes de publicité les plus courantes.

Par rapport au mode de commande des repas, 4 clients sur 7 déclarent avoir commandé leurs repas par voie du « question-réponse » tandis que les 3 autres ont commandé à partir d'un menu. Certains clients déclarent qu'ils préfèrent poser la question sur les repas servis que d'avoir recours au menu écrit.

2.3 Gestion dans les hôtels

Dans ce chapitre, nous aborderons des aspects stratégiques de la gestion quotidienne d'un réceptif hôtelier. Parmi ces aspects de gestion figurent l'existence d'une réception distincte et ostensible, l'utilisation de facturiers ou carnets de reçu, l'emploi de l'informatique dans la gestion, l'existence d'un compte bancaire propre à l'hôtel ou encore la recherche du feedback des clients à travers des boîtes à idées ou livres d'or. L'étude a aussi abordé la situation des emplois qui sera présentée dans le chapitre suivant.

Une lecture du tableau ci-dessous permet de constater que les Hôtels Safatou et La Campagne totalisent les plus grands scores (6 points) et pratiquent donc la meilleure gestion suivant les critères retenus. Ils sont immédiatement suivis des hôtels Saala, Provincial et de l'Auberge Indigo à Mali. Les plus petits scores ont été obtenus par l'Auberge Diaka (chez Diabaté) à Koubia, l'Auberge Diala (Chez Titre) à Lélouma et Chez Hadja Hafsatou à Tougué. Le tableau ci-après présente la situation des hôtels enquêtés selon la qualité de la gestion.

Tableau 10 Répartition des hôtels selon le mode de gestion

Désignation	Préf.	Mode de gestion							TOTAL
		Existence de réception	Existence de registre clients	Existence facturier ou carnet de reçu	Tenue de comptabilité	Elaboration bilan comptable annuel	Emploi informatique dans la gestion	Existence compte bancaire	
Hôtel Safatou	Labé	1	1	1	1	1	0	1	6
Hôtel Indépendance	Labé	1	1	1	0	0	0	0	3
Hôtel Bel Air Chalet	Labé	1	0	1	1	0	0	0	3
Hôtel Saala	Labé	1	1	1	0	0	0	1	4
Hôtel Provincial	Labé	1	0	1	0	1	0	1	4
Hôtel Riviera	Labé	0	1	1	0	0	0	0	2
Hôtel La Campagne	Labé	1	1	1	1	1	0	1	6
Hôtel Tata	Labé	1	0	1	0	1	1	0	4
Hôtel Kouroula	Labé	0	1	1	0	0	0	0	2
Mon Village Loisirs	Labé	0	0	1	1	0	0	0	2
Hôtel Salam	Labé	0	1	1	1	0	0	0	3
Hôtel du Tourisme	Labé	1	1	1	0	0	0	0	3
Auberge Dialan	Tougué	0	0	1	0	0	0	1	2
Chez Hadja Hafsatou	Tougué	0	0	1	0	0	0	0	1
Auberge Indigo	Mali	0	1	1	1	1	0	0	4
Hôtel Dame de Mali	Mali	1	0	1	1	0	0	0	3
Campement BEV	Mali	0	1	1	0	0	0	0	2
Hôtel Diaka	Lélouma	0	0	1	0	0	0	0	1
Auberge Diala	Lélouma	0	0	1	0	0	0	0	1
Auberge Pétel	Lélouma	0	1	1	0	0	0	0	2
TOTAL		9	11	20	7	5	1	5	58

La lecture de ce tableau donne une idée de la gestion pratiquée dans les hôtels. Tout d'abord, on constate que 11 hôtels sur les 20 existants n'ont pas une réception distincte et visible encore moins une salle d'attente. La réception est soit confondue au bar ou tout simplement inexistante.

En outre, l'utilisation des registres clients et fiches d'identification reste encore moyenne : 11 hôtels sur 20 en disposent. Cela, en dépit de l'exigence insistante du Ministère de l'Administration du Territoire et de la Décentralisation à ce sujet. Même au niveau des hôtels disposant de registres, l'utilisation n'est pas systématique chez tous. Des clients sont parfois logés sans être enregistrés, par la négligence du réceptionniste ou de la personne ayant accueilli le client. Cet état de fait rend difficile l'élaboration d'une situation exacte du taux d'occupation dans la plupart des réceptifs et empêche l'évaluation des mouvements des touristes.

L'ensemble des hôteliers enquêtés possède soit un carnet de reçu ou un facturier. Toutefois, l'utilisation de ces documents de gestion n'est pas régulière et systématique. Dans la plupart des cas, les gérants ne s'en servent que sur demande des clients et pas pour des fins de comptabilité. Cette dernière n'est tenue que par 7 hôteliers sur les 20 rencontrés. Dans le même sens, 5 hôteliers seulement élaborent un bilan comptable annuel.

L'emploi de l'informatique dans la gestion des hôtels est très faible. Elle est pratiquée chez un gérant sur les 20 rencontrés. Cependant, l'hôtel Provincial a pris un bon élan dans ce sens en se dotant de 3 ordinateurs qui, d'après le gérant, vont servir dans la gestion quotidienne de l'hôtel en même temps de service Internet destiné aux clients. Cela, à travers le service Loura de la Sotelgui. Cette initiative est une bonne option vers la modernisation de la gestion et des services hôteliers.

Par rapport à la collaboration avec les banques, elle n'est pas encore développée. Sur les 20 gérants enquêtés, 5 ont ouvert des comptes bancaires au nom des réceptifs. Ce qui dénote une grande faiblesse à ce niveau. Il est vrai que les banques commerciales ne couvrent pas toute la région. Mais il existe des institutions de micro finance qui offrent des services d'épargne et de crédit dans chacune des préfectures de la région. Le recours aux prêts bancaires pour la construction ou l'extension des hôtels est peu fréquente : 4 hôtels sur 20 ont mobilisé des prêts bancaires. Ces prêts ont été utilisés pour le renouvellement des équipements, l'augmentation des chambres ou une simple rénovation des locaux.

Dans le domaine de la collaboration avec des associations, des réseaux ou institutions, on note que 4 hôteliers sur 20 pratiquent cette approche. Il s'agit des hôtels Tata, La Campagne, Safatou et du Campement BEV, notamment dans le cadre de la promotion du tourisme et du guidisme. A noter que le Bureau du Tourisme de Mali, qui assure la gestion du Campement BEV, œuvre depuis quelques années pour la promotion du tourisme transfrontalier guinéo sénégalais. Il est de même pour l'hôtel Tata qui collabore avec des agences de tourisme basés à Labé et à Conakry dans le cadre de la promotion des activités touristiques dans la région.

2.3.1 Utilisation de la publicité dans les hôtels

Les deux formes de publicité les plus utilisées par les hôteliers sont les plaques d'orientation et l'information par voie orale. Concernant les plaques d'orientation, c'est une forme de publicité très utilisée au niveau des réceptifs. Au total 15 hôtels en disposent parmi les 20 qui ont fait objet de la présente étude. Ces plaques sont situées à distance sur les principales voies publiques et / ou sur le site de localisation des hôtels à titre d'indication. Le tableau ci-après présente la situation des réceptifs hôteliers selon l'utilisation des plaques d'orientation.

Tableau 11 Répartition des hôtels selon l'existence des plaques d'orientation

Désignation	Préfecture de localisation	Pas de plaques d'orientation (1 = aucune)	Existence des plaques d'orientation (1 = oui)		
			à distance	sur le site	à distance et sur le site
Hôtel Safatou	Labé	0	1	1	1
Hôtel Indépendance	Labé	0	0	1	0
Hôtel Bel Air Chalet	Labé	0	1	1	1
Hôtel Saala	Labé	0	0	1	0
Hôtel Provincial	Labé	0	1	1	1
Hôtel Riviera	Labé	0	1	1	1
Hôtel La Campagne	Labé	0	1	1	1
Hôtel Tata	Labé	0	1	1	1
Hôtel Kouroula	Labé	0	0	1	0
Mon Village Loisirs	Labé	1	0	0	0
Hôtel Salam	Labé	0	0	1	0
Hôtel du Tourisme	Labé	0	0	1	0
Auberge Dialan	Tougué	0	1	1	1
Chez Hadja Hafsatou	Tougué	1	0	0	0
Auberge Indigo	Mali	0	1	1	1
Hôtel Dame de Mali	Mali	0	0	1	0
Campement BEV	Mali	0	1	1	1
Hôtel Diaka	Koubia	1	0	0	0
Auberge Diala	Lélouma	1	0	0	0
Auberge Pétel	Lélouma	1	0	0	0
TOTAL		5	9	15	9

Ce tableau montre que neuf hôtels possèdent des plaques d'orientation non seulement à distance mais aussi sur le site, 15 hôtels ont des plaques sur le site seulement, 9 hôtels ont leurs plaques seulement à distance et 5 n'en ont pas du tout. Cette dernière catégorie se retrouve surtout dans les réceptifs localisés hors de la préfecture de Labé. Soulignons que certaines plaques sont anciennes et avec les intempéries, la lecture de leur contenu est devenue difficile voire impossible.

Interrogés sur les raisons de l'absence de plaques d'orientation, certains hôteliers déclarent qu'ils préfèrent rester dans l'anonymat soit en raison de leur caractère informel ou encore pour des raisons culturelles. En effet, l'habitude des hôtels n'est pas encore très répandue dans certaines localités d'une part. Et d'autre part, les hôtels sont parfois assimilés à des lieux de perversion par les communautés, notamment la couche juvénile. Autant de mentalités qui pourraient freiner le développement de l'hôtellerie dans certaines préfectures telles que Lélouma et Koubia.

Quant à la recherche du feedback des clients, elle est peu répandue chez les hôteliers. Un seul réceptif dispose d'une boîte à idée. Dans le même sens, sur les 20 hôtels enquêtés, 4 ont un livre d'or pour recueillir les sentiments des clients. Ceci dénote le manque de souci d'amélioration des services chez la plupart des réceptifs.

2.3.2 Situation de l'emploi dans les hôtels

D'une manière générale, l'emploi dans les réceptifs hôteliers enquêtés se présente sous deux formes : la gestion par un personnel recruté à cet effet et la gestion de type familiale. Dans le premier cas, le patron recrute un personnel avec des emplois fixes matérialisés par des contrats de travail. Ici les postes sont bien spécifiés ainsi que les salaires. Il existe toutefois des emplois temporaires qui sont souvent les gardiens, les valets de chambre, les gérants de bar et les serveurs et serveuses dans les restaurants.

Dans le second cas, le propriétaire pratique une gestion de type familiale. Il est le gérant principal mais les tâches liées à la gestion quotidienne du réceptif (accueil, service de chambre, etc.) sont exécutées par toute la famille : épouses, enfants, neveux, cousins et tout autre membre de la famille vivant sous sa responsabilité. Ici, il n'y a pas de contrats de travail proprement dit. La division du travail n'est pas rigide. Tout le monde peut exécuter toutes les tâches (accueil, encaissements, nettoyage etc.) et rendre compte soit au patron ou à son épouse. Cette situation rend difficile l'évaluation exacte du nombre d'employés de la filière hôtellerie.

A la lumière des investigations réalisées lors de cette étude, le personnel de la sous filière hôtellerie est estimé à 92 personnes dont 28 femmes. Ces personnes tirent l'essentiel de leurs revenus des réceptifs hôteliers. Ce chiffre prend en compte les emplois fixes et les emplois temporaires. On peut dire que ce chiffre est sous estimé en raison de la pratique de la gestion de type familiale dont le nombre d'emplois effectifs est difficile à cerner. L'âge minimum des employés est de 17 ans et l'âge maximum 65 ans.

2.4 Sécurité et accessibilité dans les établissements hôteliers

Sous ce chapitre l'étude s'est intéressée à des aspects liés à la sécurité tels que l'existence d'une clôture, un gardien et les extincteurs en cas d'incendie. La situation des clôtures a été abordée séparément et les deux autres aspects ont été abordés dans le même sous titre.

2.4.1 Situation de la clôture des établissements

La clôture est un élément important de sécurité d'un réceptif. La plupart des réceptifs visités sont clôturés. Sur les 20 hôtels enquêtés, 18 sont clôturés. Une de ces clôtures est en grillage. La hauteur et la fiabilité des clôtures diffèrent d'un hôtel à un autre. On note l'existence de clôtures élevées et sécurisées par des obstacles empêchant toute possibilité d'escalade. D'autres par contre sont basses et sans aucune ceinture de protection à la fin. Deux réceptifs sont clôturés mais ne disposent pas de portail pour la fermeture, il s'agit de l'Hôtel du Tourisme à Labé et l'hôtel Dame de Mali. Cela rend aisé l'introduction d'animaux errants ou de cambrioleurs pouvant causer des dégâts aux clients et au réceptif lui-même.

Par rapport à la grandeur des cours, il a été observé que les trois parkings les plus petits ne pouvant contenir qu'une voiture sont Mon Village Loisirs à Labé, l'auberge Diala (« Chez Titre ») à Lélouma et Chez Hadja Hafsatou à Tougué. L'hôtel Diaka à Koubia et l'Auberge Petel à Lélouma n'ont pas de parking.

Concernant l'accès, les résultats présentés ici sont le fruit de l'appréciation du Consultant. Celle-ci a porté non seulement sur la position géographique par rapport aux principales voies publiques mais aussi à la localisation des hôtels par rapport au centre ville et à la qualité de la route empruntée pour y arriver. Partant de ces critères, 8 hôtels sont d'accès difficile, 4 sont d'accès passable, 6 sont d'accès facile et 2 sont d'accès très facile.

2.4.2 Sécurité des personnes et des biens

Par rapport à cet aspect, 17 hôteliers sur les 20 interrogés ont déclaré avoir un gardien. Dans certains cas, il existe deux gardiens (un pour la journée et un autre pour la nuit).

La plupart des réceptifs présentent des faiblesses évidentes par rapport aux serrures des portes. Celles-ci sont soit défectueuses ou de mauvaise qualité de manière à ne pas assurer réellement la sécurité des chambres. Par rapport à la prévention de l'incendie, seulement deux hôtels sur les 20 enquêtés possèdent un extincteur. Or, trois hôtels disposent de discothèques contiguës aux réceptifs hôteliers. Deux lieux publics au même endroit devraient se munir de protection anti-incendie en raison du nombre de personnes qui s'y rendent. Cela va dans le sens de répondre aux normes standard de sécurité des lieux publics.

2.5 Politique et gestion du secteur

Au niveau régional, l'Inspection Régionale du Tourisme, Hôtellerie et Artisanat (IRTHA) reste le service déconcentré chargé de mettre en œuvre la politique nationale en matière d'hôtellerie. A ce titre, elle collabore avec l'Antenne Régionale du Projet GTZ/ASRP dans le cadre de la promotion des secteurs de son ressort. Notons qu'au plan national, il était prévu l'affectation dans les préfectures de Chefs de Section Tourisme Hôtellerie et Artisanat. A cette date, aucune des préfectures ne dispose d'un tel service. D'où le rôle primordial de l'IRTHA dans l'appui et l'encadrement de ces secteurs.

Vu les retards dans et parfois même l'anarchie dans le secteur de l'hôtellerie, l'Inspectrice Régionale du Tourisme Hôtellerie et Artisanat envisage de réaliser une tournée au niveau de la région dans le but de constater les réalités sur le terrain et prendre des mesures correctives. Ces mesures s'inscrivent dans le cadre de la qualification des services et l'amélioration de l'image du tourisme et de l'hôtellerie. C'est pourquoi, dans le cadre du DEL, l'appui à l'Inspection pour la réalisation de cette tournée serait une mesure salubre.

Enfin, vu la pertinence des questions soulevées par l'étude et leur importance, l'IRTHA se charge d'engager un plaidoyer auprès des autorités régionales pour la mise en œuvre des recommandations de la présente étude.

3 Leçons à tirer

Avant formuler les principales recommandations relatives à la présente étude, il est utile de ressortir les leçons à tirer ainsi que les difficultés particulières rencontrées pendant le déroulement de l'étude. Tout d'abord, il faut souligner que l'ensemble des étapes préparatoires s'est déroulé suivant un processus participatif impliquant tous les acteurs concernés par le DEL. Comme cela été notifié plus haut, la définition d'une vision de la filière hôtellerie, l'élaboration et la validation des questionnaires ont requis la participation du Groupe DEL régional, de l'Inspecteur Général du Plan et du Bureau Régional de la Planification et du Développement, du Consultant DEL, du Conseiller Technique Principal et des assistants techniques du Projet GTZ/ASRP. Sur le terrain, les groupes DEL préfectoraux ont joué un rôle important dans le travail d'information des hôteliers sur l'objectif de l'étude et même leur identification.

Par rapport aux difficultés, il faut noter que le questionnaire à l'intention des hôteliers était long et paraissait fastidieux à remplir chez la plupart des hôteliers. Sa durée varie entre une heure et 2h 25 minutes selon la taille des réceptifs et la clarté et la concision des réponses fournies. Par ailleurs, l'étape visite des chambres bien que prévue au début du questionnaire a été effectuée dans la plupart des cas à la fin de l'interview. Cela, dans le souci d'éviter une déconcentration de l'enquêté pouvant occasionner une rupture dans la suite des idées.

En plus, durant l'introduction du questionnaire, il s'est avéré que certains hôteliers donnaient des réponses injustes pour cacher des faiblesses. Cela a été vérifié grâce à l'étape de la confirmation à vue prévue dans le questionnaire.

Concernant les questionnaires destinés aux clients, il se dégage que certaines appréciations des clients sont parfois opposées à la perception du Consultant. C'est l'appréciation, par exemple, des toilettes et du mobilier des hôtels et des restaurants. Un des enseignements qu'on peut en tirer est que les appréciations des clients semblent souvent basées sur des éléments tels que leurs relations personnelles avec les gérants ou les propriétaires, l'accueil, ou encore les faveurs qui leur sont accordés (rabais, repas en famille, réservations à temps voulu...). D'où l'importance pour les hôteliers de se former à la gestion de la clientèle.

Enfin, certains gérants n'ont pas accepté de se prêter au questionnaire en dépit de toutes les explications du Consultant sur l'utilité de la présente étude pour développement futur de l'hôtellerie dans la région. C'est le cas de M. Diallo de l'hôtel Kénéri (fermé pour l'instant) et de M. Souaré à Mali (Chez Capi). L'argument du premier est la décision du propriétaire de fermer l'hôtel pour cause de non-rentabilité. Le second explique son refus par le fait qu'il ne souhaite pas que sa concession privée soit répertoriée comme réceptif. Le fait d'y loger les visiteurs relève du simple fait de combler le déficit en matière d'établissements hôteliers dans la préfecture.

4 Recommandations

A la lumière des constatations faites et des informations recueillies, le Consultant formule les recommandations ci-après :

- La régularisation des réceptifs évoluant dans l'informel et ne disposant d'aucune reconnaissance officielle.
- L'organisation de sessions de formation à l'intention des hôteliers. Ces formations porteront principalement sur la gestion hôtelière, le marketing, la gestion simplifiée des services et la gestion de la clientèle.
- La mise en place d'une organisation régionale des hôteliers avec comme principaux objectifs de défendre leurs intérêts communs, de qualifier les services offerts par la définition de normes à atteindre, l'initiation d'un plaidoyer au niveau régional pour la promotion de la filière et la promotion des échanges avec d'autres hôtels hors de la région.
- L'utilisation des institutions bancaires par les hôteliers en vue de qualifier leurs modes de gestion financière.
- L'installation de services connexes tels que l'informatique et l'Internet qui font partie des besoins d'une frange importante de clients.
- La réfection des infrastructures hôtelières dont la plupart se trouve dans un état de vétusté apparente. Cela est aussi valable pour certaines plaques publicitaires.
- La privatisation des villas des hôtes qui sont des propriétés de l'Etat. Ces réceptifs ont souvent une bonne infrastructure mais leur gestion est mal assurée. Leur privatisation permettra sans doute une exploitation plus rationnelle tout en générant des recettes pour les préfectures.
- L'utilisation de dépliants pour la publicité des hôtels et restaurants.
- La prise en compte des sentiments des clients par l'utilisation de boîtes à idées ou de livres d'or.

- L'amélioration de la propreté des toilettes par un nettoyage régulier et l'utilisation de produits désinfectants. Vu l'insuffisance de ces toilettes dans certains réceptifs, l'augmentation de leur nombre accroîtrait sans nul doute le confort des clients.
- L'équipement des hôtels de protection contre les incendies (extincteur) afin de mieux sécuriser les personnes et les biens. Cette recommandation est surtout valable pour les réceptifs ayant des discothèques et des restaurants opérationnels où le risque d'incendie est élevé.
- Le renforcement de la collaboration entre les hôteliers et les agences de voyages et de promotion du tourisme et d'autres institutions similaires. Cette collaboration peut être matérialisée par des conventions ou des protocoles d'accord entre les deux parties engagées.
- L'intensification par les services administratifs du niveau des contacts et de la collaboration avec les réceptifs hôteliers à travers des visites périodiques et un appui conseil tant sur le plan administratif que sur le plan de la réglementation hôtellerie.
- L'organisation de visites de contrôle des hôtels par l'Inspection du Tourisme hôtellerie et Artisanat afin d'exiger un standard de qualité des services hôteliers (hygiène, identification des clients, dispositifs de sécurité).
- L'identification de 5 hôtels modèles qui vont bénéficier d'appuis techniques intenses dans le cadre du DEL afin de servir d'inspiration pour les autres réceptifs. Cela suppose l'acceptation par les hôteliers de s'engager sur cette voie, d'être disponibles et d'y mettre les moyens nécessaires.
- Le classement des hôtels pas catégorie en fonction du standing et de la localisation. Ce classement ainsi que les contacts des gérants seront mis en ligne dans le site web www.foutapédia.org afin de faciliter les prises de contact pour des fins de réservations, d'information ou de collaboration.
- L'organisation de voyages d'études dans deux pays voisins de la sous région au bénéfice des hôteliers les plus performants. Ces voyages visent à stimuler l'offre de services de qualité et le partage des expériences des hôteliers hors de la Guinée.
- L'édition d'une brochure ou un dépliant contenant les informations utiles sur tous les réceptifs hôteliers de la Région afin de mieux vendre l'image de l'hôtellerie.

Annexe 1 Liste des personnes rencontrées

Prénoms et nom	Lieu	Institution / fonction
Maurice Kaman	Labé	BRPD Labé
Boubacar Gaoual Diallo	Labé	GTZ/ASRP
Lansiné Condé	Labé	GTZ/ASRP
Mme Bintou Condé	Labé	IRTHA
Abdoul Diallo	Labé	Groupe DEL R.A Labé
Mohamed Lamine Diallo	Labé	Hôtel Safatou
Ramatoullaye Baldé	Labé	Hôtel Indépendance
Mme Bintou Condé	Labé	Hôtel Bel Air Chalet
Ibrahima Sory Kanté	Labé	Hôtel Saala
Tno Mamadou Kolon Diallo	Labé	Hôtel Provincial
Mamadou Diao Diallo	Labé	Hôtel Riviera
Alpha Amadou Diallo	Labé	La Campagne
Saikou Yaya Barry	Labé	Hôtel Tata
Marguerite Diané	Labé	Hôtel Kouroula
Sani Camara	Labé	Mon Village Loisirs
Ousmane Delva Tounkara	Labé	Hôtel Salam
Amadou Baillo Sow	Labé	Hôtel du Tourisme
Mamadou Saliou Diallo	Labé	Hôtel Safatou
Mamadou Chérif Bah	Labé	Hôtel Saala
Alpha Amadou Sow	Labé	DEL Lélouma
Satenin Diallo	Labé	DEL Tougué
Ousmane Sacko	Labé	DPP Labé
Cégone Beimys	Labé	DEL Mali
Mamadou Kindi Diallo	Labé	DEL Koubia
Peter Hillen	Conakry	CTP GTZ/ASRP
Jim Bennett	Conakry	Consultant
Boubacar Dia	Conakry	Inspecteur Général – MEFP
Moustapha Diallo	Koubia	Alphabétiseur
M. Mamadou Mousa Dilé	Koubia	COC
Abdourahmane sow	Koubia	Animateur PDSD/HMG
Lounséni Diabaté	Koubia	Chez Diabaté
Mariama Siré Diallo	Koubia	Chez Diabaté
Madame Gène	Koubia	Infirmière / Hôtelière
M. Fodé Moussa Diané	Lélouma	OSC
Amadou Diouldé Baldé	Lélouma	SPD
Mamadou Mouctar Diallo	Lélouma	DEL
Aboubacar Kéita	Lélouma	Auberge Petel
Ousmane Diallo	Lélouma	Hôtel Kénéri
Mamadou Oury Diallo	Lélouma	Auberge Diala « Chez Titre »
Hamidou Barry	Lélouma	Professeur lycée /OSC
M. Diallo Souleymane	Mali	Indigo Guinée
Mohamed Lamine Diabaté	Mali	Auberge Indigo
Alhassane Souaré	Mali	Ingénieur Génie civil
Adama Hawa Diallo	Mali	Hôtel Dame de Mali
Mamadou Bobo Souaré	Mali	Campement BEV
Mamadou Baillo Diallo	Mali	Professeur au lycée
M. Sayola Tolno	Tougué	Préfet
Alpha Mamadou Diallo	Tougué	Société Civile
Fatoumata Sadio Baldé	Tougué	Auberge Dialan
Hadja Hafsatou Diallo	Tougué	Chez Hadja Hafsatou
Mamadou Mouctar Baldé	Tougué	Auberge Dialan
Halimatou Diallo	Tougué	Restauratrice

Annexe 2 Questionnaire à l'intention des hôteliersMinistère de l'Economie,
des Finances et du PlanProjet «Appui à la Stratégie
de Réduction de la Pauvreté»
(ASRP)**Région Administrative de
Labé**

Antenne ASRP de Labé

Bureau Régional de la
Planification et du
Développement (BRPD)« Développement
Economique Local » (DEL)Coopération Technique
Allemande (GTZ)

Etude sur le secteur hôtelier de la Région Administrative de Labé

Labé, mars 2008

Questionnaire à l'intention des hôteliers

Préfecture :

Lieu (quartier) :

Nom de l'hôtel :

Date de l'enquête :

Prénom(s) et Nom de la personne enquêtée.....

Age de la personne enquêtée:.....

Sexe :.....M F

Fonction :.....

B.P. :.....

N° téléphone :.....

Premières observations

1. Existence de plaques d'orientation à distance sur le site
2. Accessibilité de l'hôtel *
3. Existence d'une clôture OUI NON
4. Présence d'un gardien OUI NON
5. Capacité du Parking (nombre véhicules)
6. Propreté de la cour *
7. Existence de poubelle OUI NON
8. Existence d'un jardin OUI NON
9. Impression générale sur l'hôtel *
10. Autres observations

* 0= non existant, 1= Très mauvais, 2= mauvais, 3= passable, 4= bien, 5= en très bon état

Accueil

11. Existence d'une réception OUI NON
12. Existence d'un registre clients OUI NON
13. Confirmation à vue OUI NON
14. Nombre de clients au cours des 4 dernières semaines
15. Confirmer à vue OUI NON
16. Combien de clients par an (moyenne de trois ans)
17. Tendence au cours des 3 dernières années
- Augm. Stagn. Diminution

Diminution

18. Autres observations.....

Service de chambre

19. Nombre de chambres
20. Dont combien en cases
21. Capacité d'hébergement (personnes)
22. Chambres avec toilette interne privées Nombre
23. Confirmation à vue Oui Non
24. Chambres avec toilette interne partagé Nmbre Prix
25. Confirmation à vue Oui Non
26. Chambres avec toilette externe partagée Nmbre Prix
27. Confirmation à vue Oui Non

28. Equipements de la chambre la plus chère

- Lit * Climatiseur
- Armoire * Ventilateur
- Table *
- Moustiquaire *
- Téléviseur *
- Téléphone *
- Lampe électrique *
- Poubelle *
- Préservatifs *
- Toilette *
- Eau courante *
- Etat de propreté *
- Appréciation à vue *

Autres observations.....

* 0= non existant, 1= Très mauvais, 2= mauvais, 3= passable, 4= bien, 5= en très bon état

29. Equipements de la chambre la moins chère

- Lit * Climatiseur
- Armoire * Ventilateur

Table *	<input type="checkbox"/>
Moustiquaire *	<input type="checkbox"/>
Téléviseur *	<input type="checkbox"/>
Téléphone *	<input type="checkbox"/>
Lampe électrique *	<input type="checkbox"/>
Poubelle *	<input type="checkbox"/>
Préservatifs *	<input type="checkbox"/>
Toilette *	<input type="checkbox"/>
Eau courante *	<input type="checkbox"/>
Etat de propreté *	<input type="checkbox"/>
Appréciation à vue *	<input type="checkbox"/>

Autres observations.....
.....
.....
.....

* 0= non existant, 1= Très mauvais, 2= mauvais, 3= passable, 4= bien, 5= en très bon état

Service de restauration

30. Petit déjeuner inclus dans le prix de la chambre Oui Non

31. Si non quel est le prix du petit déjeuner ?

32. Quelle est la composition du petit déjeuner ?

Café	<input type="checkbox"/>	Pain	<input type="checkbox"/>
Thé	<input type="checkbox"/>	Beurre	<input type="checkbox"/>
Chocolat	<input type="checkbox"/>	Confiture	<input type="checkbox"/>
Lait	<input type="checkbox"/>	Œufs	<input type="checkbox"/>

Autres :

33. Nombre de tables du restaurant

34. Nombre de chaises

35. Existence d'un téléviseur Oui Non

36. Existence d'un menu écrit Oui Non

37. Principaux plats effectivement offerts

38. Existence d'un bar Oui Non

39. Si oui quelles sont les catégories de boissons servies ?

Jus (boissons sucrées)

Bière

Vin

Liqueur

Autres boissons.....

40. Autres observations

Services connexes**Services connexes**

41. Existence d'une blanchisserie fonctionnelle Oui Non

42. Existence d'un service informatique Oui Non

43. Existence d'une discothèque Oui Non

44. Existence d'une salle de conférence Oui Non

45. Autres observations

Gestion compétente**Gestion comptable**

46. Existence d'un facturier ou carnet de reçu Oui Non
47. Tenue d'une comptabilité Oui Non
48. Confirmation à vue Oui Non
49. Elaboration de bilan comptable annuel Oui Non
50. Confirmation à vue Oui Non
51. Emploi de l'informatique dans la gestion Oui Non
52. Existence d'une boîte à idée Oui Non
53. Existence d'un livre d'or Oui Non
54. Appartenance à un réseau Oui Non
55. Existence d'un compte bancaire Oui Non
56. Avez-vous bénéficié de crédit bancaire ? Oui Non
57. Si oui quelle en a été l'utilisation
-
-
58. Autres observations

SERVICES GENERAUX

60. Electricité Oui Non

61. Si oui quelles sont les sources et le temps de par source desserte ?

Réseau EDG Temps de desserte

Groupe électrogène Temps de desserte

Energie solaire Temps de desserte

Existence d'un extincteur : OUI NON

Rapports avec les services administratifs

62. quels sont les services administratifs les plus pertinents pour le secteur de l'hôtellerie?

63. Quelle est votre appréciation de leur rôle?

64. Quel est votre rapport avec l'Inspection Régionale T.H.A. ?

65. Etes-vous victimes de tracasseries financières ? Oui Non

66. Si oui de quelle manière ?

67. Quels sont les appuis nécessaires pour développer le secteur hôtelier dans la région ?

68. Quelles sont les principales difficultés rencontrées ?

69. Suggestions pour résoudre les difficultés rencontrées :

70. Autres observations :

Défis et perspectives

71. Quelles sont vos attentes par rapport aux services régionaux et préfectoraux ?

72. Comment appréciez-vous l'évolution du secteur hôtelier au cours des 3 dernières années ?

Amélioration Stagnation Régression

73. Comment voyez-vous le tourisme dans la région ?

74. Quels sont à votre avis les cinq points les plus importants pour un bon réceptif hôtelier ?

75. Quels sont les hôtels que vous avez visités en Guinée ?

76. Quelle est votre vision pour le secteur de l'hôtellerie dans la région de Labé ?

77. Quelles sont à votre avis sur les potentialités d'organisation existantes ?

78. Quel est votre intérêt pour appartenir à une organisation régionale d'hôteliers ?

79. Quelles sont les potentialités du tourisme dans la région ?

80. Quel est votre intérêt par rapport à une présentation éventuelle sur l'Internet ?

Appréciation des services du réceptif hôtelier

1. A partir de quelle information avez-vous choisi cet hôtel ?

Par les amis Plaque publicitaire Autre (à préciser).....

2. Votre opinion sur l'accessibilité de l'hôtel *

3. Avez-vous été accueilli, à votre arrivée, par un gardien ou un employé de l'hôtel ?

Oui Non

4. Avez-vous rempli un formulaire d'identification ?

Oui Non

5. Quelle est la durée de votre séjour (nuitées) ?

6. Dont combien de nuitées déjà passées ?

7. Avez-vous déjà séjourné ici dans le passé ?

Oui Non

8. Si oui environ combien de nuitées ? (estimatif)

9. Quelle est votre appréciation de l'accueil ? *

10. Comment appréciez-vous le lit et le matelas ? *

11. Quelle est votre appréciation de la propreté ? *

12. Quelle est votre appréciation de la tranquillité ? *

13. Disponibilité de l'eau de toilette

Oui Non

14. Quelle est votre appréciation des toilettes ? *

15. Quelle est la qualité générale de la chambre ? *

16. Avez-vous utilisé des services connexes ?

Oui Non

17. Si oui quelle en est votre appréciation ? *

18. Quelle est votre opinion sur le ratio prix / service ? *

19. Quel est votre degré de satisfaction générale ? *

* Légende : 0= nul, 1= très mauvais, 2= mauvais, 3= passable, 4= bon, 5= très bon

20. Autres observations sur les services de cet hôtel :

Perspectives

21. Quelles propositions feriez-vous pour améliorer la qualité des services de cet hôtel ?

22. Observations sur d'autres réceptifs hôteliers dans la région de Labé :

Notes de l'enquêteur :

Annexe 4 Questionnaire à l'intention des clients des restaurantsMinistère de l'Economie,
des Finances et du PlanProjet «Appui à la Stratégie
de Réduction de la Pauvreté»
(ASRP)**Région Administrative de
Labé**

Antenne ASRP de Labé

Bureau Régional de la
Planification et du
Développement (BRPD)« Développement
Economique Local » (DEL)Coopération Technique
Allemande (GTZ)

Etude sur le secteur hôtelier de la Région Administrative de Labé

Labé, mars 2008

Questionnaire à l'intention des clients des restaurants

Préfecture :

Lieu (quartier) :

Nom du restaurant:

Date de l'enquête :/...../ 2008

Age de la personne enquêtée :

Sexe : M F Nationalité : Guinéenne Autre

Lieu de résidence permanente :

Profession :

Objet de la visite :

Appréciations des services de restauration

1. A partir de quelle information avez-vous choisi ce restaurant ?

Avis les amis Plaque publicitaire Autre (à préciser)

2. Combien de visites environ avez-vous déjà effectués ici ?

3. Choix du repas Menu Oral

4. Quelle est votre appréciation de l'accueil ? *

5. Quelle est votre appréciation du mobilier du resto ? *

6. Comment appréciez-vous la qualité des repas ? *

7. Quelle votre appréciation de la variété des repas ? *

8. Quelle est votre appréciation de la propreté des repas ? *

9. Quelle est votre appréciation de la propreté des lieux ? *

10. Comment trouvez-vous la rapidité du service ? (Présentation du

menu, de la commande, du repas, et règlement de l'addition) *

11. Quelle est votre appréciation du ratio prix / service ? *

12. Votre appréciation de la propreté du personnel *

13. Avis sur le comportement du personnel *

14. Appréciations générales sur les services du bar *

15. Appréciation générale des services du restaurant ? *

16. Autres observations sur les services du restaurant :

* Légende : 0= nul, 1= très mauvais, 2= mauvais, 3= passable, 4= bon, 5= très bon

Perspectives

17. Quelles propositions pourriez-vous faire pour améliorer la qualité des services de ce restaurant ?

18. Observations sur d'autres restaurants dans la région de Labé :

Notes de l'enquêteur :