



Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE



LES TERRASSES

PONT DU GARD

Rapport d'activité

1^{er} Octobre 2021 - 30 Septembre 2022

TheSocialClub 

Sommaire

Modèle d'affaires

- Notre identité et nos valeurs
- Nos établissements

Enjeux sociétaux & sectoriels

- Contexte & enjeux sectoriel
- Moyens humains
- Actions
- Qualité de vie au travail
- Santé & sécurité
- Hygiène et sécurité alimentaire

Panel de l'offre & de l'activité

- Une offre restauration qui séduit
- Reprise timide de l'activité groupes
- Offre évènementielle

Rapport de gestion 2021 - 2022

- Répartition des dépenses par fournisseur
- Analyse de la masse salariale

Analyse de la qualité de service

- Contexte
- Action
- Analyse

Communication et Marketing

- Contexte et enjeux
- Cibles
- Marketing Mix
- Actions
- Objectifs 2023



Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LO

LES TERRASSES

PONT DU GARD

Modele
d'affaires

MODÈLE D'AFFAIRES

Notre identité & nos valeurs

QUI SOMMES-NOUS ?

Conscients de la responsabilité qui est la nôtre de construire un tourisme plus durable, nous prenons des engagements forts, sans jamais mettre en péril l'expérience vécue par nos hôtes. **The Social Club**, c'est la recette parfaite d'un savoir-faire unique, au service d'un art de vivre convivial et chaleureux.

Nous croyons que la rencontre, les émotions partagées et la transmission des savoirs continueront de transcender l'inéluctable évolution de nos sociétés. Alors, pour susciter les émotions qui font les souvenirs de nos hôtes, nous nous recentrons sur l'essentiel : le partage, le produit, le patrimoine, la passion.

Nous prenons le parti de défendre une harmonieuse combinaison de valeurs traditionnelles, irriguées par les possibilités du numérique. Pour construire l'avenir, nous regardons vers le passé afin d'ouvrir une voie d'innovation et de créativité qui nous permet, chaque jour, de réinventer l'hospitalité.

Nous replaçons l'Humain au cœur de chacune de nos actions pour leur donner du sens. Ensemble, nous souhaitons avoir un impact positif pour notre planète, nos villes et nos communautés. Cette vision, à la fois celle de Denis ALLEGRINI et de Christophe CHALVIDAL, si classique et pourtant tellement moderne, nous anime, nous guide au quotidien et nous permet, en réinventant l'hospitalité, de construire l'avenir.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S'LO



MODÈLE D'AFFAIRES

Notre identité & nos valeurs

THE SOCIAL CLUB

Le 01 octobre 2022 ALLEGRINI Social Club devient **The Social Club**.

Fruit de l'amitié et des collaborations de longue date qui unissent Denis ALLEGRINI et Christophe CHALVIDAL, **The Social Club** est la concrétisation de leur souhait commun : une structure créatrice d'expériences à la fois singulières et intemporelles, soutenue par l'expertise plurielle de talents aux compétences variées et complémentaires (développement, opérations ou encore marketing).

Une structure porteuse de valeurs identitaires fortes qui créent les maillons d'un ADN de marque unique et à leur image : partage, passion, patrimoine et produit.

Les expériences créées et développées par **The Social Club** sont vectrices de leur vision de l'hospitalité d'aujourd'hui et de demain.

Aujourd'hui **The Social Club** représente une collection de 5 hôtels, 6 restaurants, 1 glacier et 1 bistrot situés à Nîmes, dans les Alpilles, à Fontvieille, à Paris et sur le site du Pont du Gard.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW



MODÈLE D'AFFAIRES

Notre identité & nos valeurs

NOS HÔTELS :

Margaret - Hôtel Chouleur, Nîmes.

Hôtel particulier situé au cœur du centre historique de Nîmes, à quelques pas des Arènes et de la Maison Carrée, le Margaret - Hôtel Chouleur offre une douce parenthèse à proximité immédiate des plus beaux monuments de l'Empire Romain, dans un hôtel de charme de 10 chambres, classé aux Monuments Historiques.

Le Pré Galoffre, Nîmes.

Au cœur de la garrigue nîmoise, entre Camargue et Cévennes, une allée bordée de platanes mène jusqu'au Pré Galoffre. Cet hôtel 3 étoiles localisé à quelques minutes du centre de Nîmes est une invitation à savourer l'art de vivre provençal. Le mas et son intérieur raffiné aux tons clairs allient charme du passé et esprit contemporain.

La Régalido, Fontvieille.

Cet hôtel 4 étoiles situé à Fontvieille prend place dans une demeure de caractère nichée au cœur du village d'Alphonse DAUDET. Véritable bijou, la Régalido accueille ses hôtes pour une escale de rêve aux portes de la Provence et au pied des Alpilles.

Les Oliviers de Salettes, Charols.

Implanté sur un domaine d'une beauté exceptionnelle, le Château Les Oliviers de Salettes reçoit ses hôtes au cœur des paysages uniques de la Drôme Provençale. Les 31 hectares de vignes, de prairies et les champs de lavande à perte de vue offrent un décor pittoresque, entre Grignan et Montélimar et aux portes de la Provence.

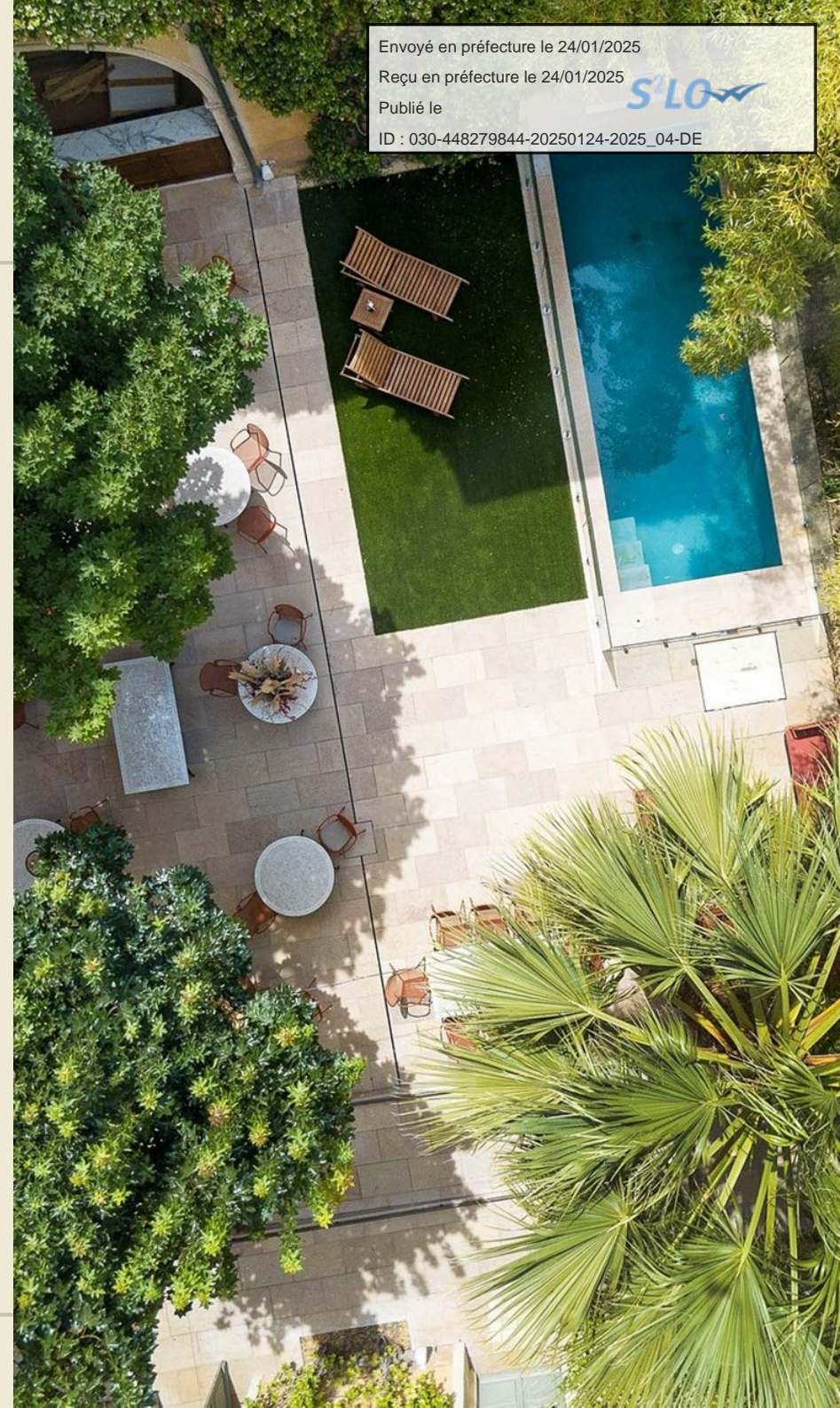
Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S'LO



MODÈLE D'AFFAIRES

Notre identité & nos valeurs

NOS RESTAURANTS :

Rouge, Nîmes.

Situé au cœur de Nîmes, dans l'enceinte du Margaret-Hôtel Chouleur, ROUGE est un restaurant gastronomique orchestré en cuisine par la cheffe béninoise et provençale Georgiana VIOU. Cheffe autodidacte et passionnée, elle s'inspire de la richesse de ses origines et propose une cuisine Méditerranéenne instinctive.

Le chef pâtissier François JOSSE, Champion de France du Dessert 2018, forme avec Georgiana VIOU un binôme complémentaire et signe des desserts à l'assiette qui se marient harmonieusement avec la cuisine de la cheffe.

Gigi, Nimes.

Située au cœur de Nîmes, dans l'enceinte du Margaret- Hôtel Chouleur, Gigi est une adresse chaleureuse et colorée, orchestrée par la cheffe Georgiana VIOU. Gigi, c'est une cuisine généreuse et résolument réconfortante. Une cuisine d'instinct aux saveurs méditerranéennes, gorgée de soleil et haute en couleurs. Une cuisine de cœur, comme une déclaration de la cheffe à ce vaste territoire qu'elle chérit tant.

La Cantine Martel, Paris.

Situé au cœur du vibrant 10ème arrondissement de la capitale, bienvenue dans un havre de convivialité qui régale du petit-déjeuner au dîner.

Le chef Thibault EURIN propose une cuisine un brin canaille qui dévoile la même générosité sur les créations végétales que carnivores ou piscivores, stars d'une carte qui évolue chaque semaine au gré du marché et de ses trouvailles.



MODÈLE D'AFFAIRES

Notre identité & nos valeurs

NOS RESTAURANTS :

Les Terrasses & Petites Terrasses, Remoulins.

Seul restaurant du site classé au patrimoine mondial de l'UNESCO et faisant face au Pont du Gard, les Terrasses prennent place dans une atmosphère hors du temps, offrant une vue imprenable sur l'un des plus beaux monuments de l'Empire Romain.

Le restaurant propose une carte gourmande, imaginée par le chef autour des plus beaux produits de la région. Du déjeuner au dîner en passant par le goûter la carte des Terrasses sublime les produits locaux et majoritairement issus de l'agriculture raisonnée, sélectionnés auprès des producteurs de la région ou dans notre jardin Gardois.

Les espaces sont aussi imaginés pour l'accueil et l'accompagnement de groupes.

Farmers, Paris.

Chez Farmers, on petit-déjeune, on déjeune, on goûte bio. Découvrez aussi le brunch Farmers Paris ! Une offre gourmande et variée, adaptée à chaque moment de la journée, à la saisonnalité des produits et aux nouvelles tendances de consommation au cœur du 9ème arrondissement parisien.

Petit Farmers, Paris.

Petit FARMERS, ce sont un kiosque et un triporteur situés au cœur du lieu touristique le plus visité de France et inscrit au Patrimoine Mondial de l'UNESCO : le Musée du Louvre, au Jardin des Tuileries.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW



MODÈLE D'AFFAIRES

Notre identité & nos valeurs

Visions

Offrir une expérience de partage & de convivialité à nos clients.

Positionnement

Une cuisine 100% maison à base de produits bruts, locaux & majoritairement bio.

Valeurs

- Transmettre l'art de la table
- Créer des liens avec tous ceux qui nous entourent (clients, collaborateurs, partenaires, fournisseurs)
- Accueillir chaque client comme un membre de sa famille
- S'engager dans une démarche responsable & raisonnée

Adaptabilité face aux nouvelles tendances du marché

- **Transformation numérique**
Influence significative des clients sur la réputation des enseignes sur les plateformes de notation & réseaux sociaux.
- **Exigence clients**
Des exigences clients de plus en plus fortes, en termes de qualité/prix et de transparence sur l'origine des produits, ainsi que sur l'hygiène et l'éthique du restaurateur.
- **Métier**
Une pénurie de talents due au manque d'attractivité de nombreux métiers de la restauration (serveur, cuisiniers, assistants, directeurs...) et mutation du rapport au travail de la nouvelle génération.

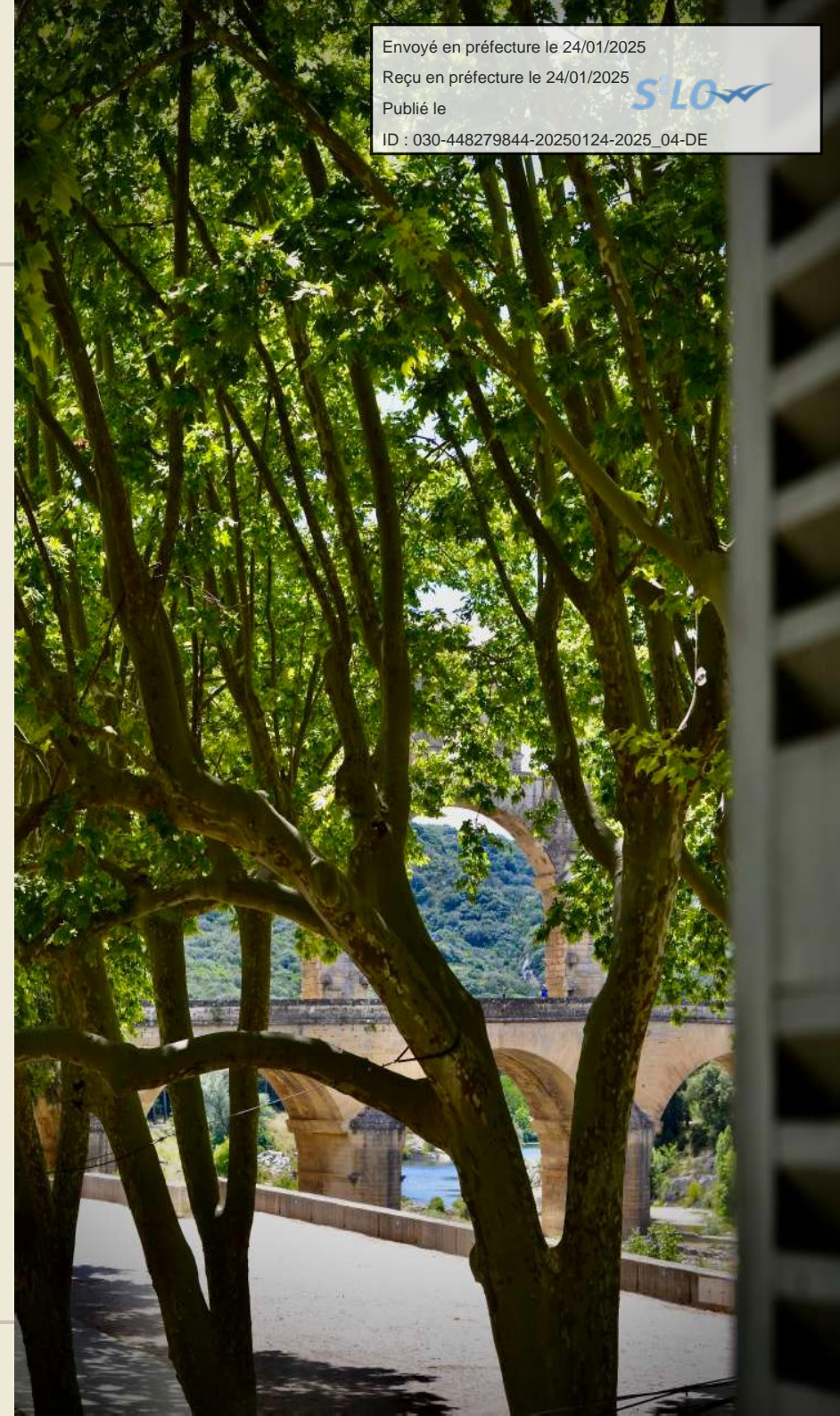
Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S'LO





MENU DU JOUR
* Velouté de courgette
à la cardamome
* Entrecôte avec une
sauce au vin rouge, des
pommes, gratin de pomme
de terre
* Mousse de chocolat
à la crème montée sucrée
ENTRÉE + PLAT ou PLAT + DESSERT 21 €
ENTRÉE + PLAT + DESSERT 29 €

Envoyé en préfecture le 24/01/2025
Reçu en préfecture le 24/01/2025
Publié le
ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE



LES TERRASSES
PONT DU GARD

Enjeux sociétaux et sectoriels



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Contextes & enjeux sectoriels

UN EXERCICE MARQUÉ PAR LA FIN DE LA PANDÉMIE DE COVID-19 ET PAR LE CONFLIT RUSSE UKRAINE

Notre secteur d'activité a été mis à rude épreuve ces dernières années avec la crise sanitaire liée au virus du COVID dans un premier temps, puis à travers le conflit russo – ukrainien qui a débuté en février 2022.

Nous constatons une hausse de fréquentation sur site grâce à la fin des dispositions mises en place par le gouvernement durant la pandémie. Le port du masque n'est plus obligatoire, le pass sanitaire n'est plus une condition pour consommer au restaurant et l'arrêt des gestes barrières aide le consommateur à reprendre confiance peu à peu.

En février 2022 éclate le conflit russo – ukrainien amenant une augmentation globale du coût de la vie. On observe notamment une flambée des prix des emballages, des matières premières, du carburant et des énergies. L'ensemble de nos fournisseurs ont donc répercuté cette hausse sur nous, les professionnels de la restauration.

Afin de garantir la pérennité de notre activité, nous avons dû à notre tour répercuter cette hausse sur le consommateur final afin d'absorber cette augmentation de coûts.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Contextes & enjeux sectoriels

Le secteur de la restauration est l'un des piliers de l'économie française. Il a connu de profondes mutations et crises ces dernières années.

Le conflit russo – ukrainien a conduit à une hausse globale du coût de la vie sur l'ensemble des dépenses courantes à savoir les énergies, le carburant et les matières premières.

LES RÉPERCUSSION DU CONFLIT RUSSO – UKRAINIEN :

- Augmentation du des matières premières et notamment les produits laitiers (lait, beurre, crème, fromage), les ovoproduits
- Augmentation du prix des emballages (cartons, bois, bambou ...)
- Augmentation du prix des énergies (eau et électricité)
- Augmentation du carburant impactant l'ensemble des fournisseurs

LES ENJEUX FACE AU CONFLIT :

- Rester attractif malgré la hausse du coût de la vie
- Absorber au mieux les augmentations de prix en ayant une répercussion minimale auprès de nos consommateurs
- S'adapter aux fluctuations de prix
- Maintenir la qualité de nos produits et la réputation des deux établissements
- Garantir la satisfaction de nos clients

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Contextes & enjeux sectoriels

LES TENDANCES DU MARCHE

Avec une progression de 14 % des nuitées touristiques par rapport à la saison précédente et le retour de la clientèle étrangère, Gard Tourisme fait état d'un bilan « très satisfaisant » de la saison touristique 2022.

Les signes de la pandémie s'estompent peu à peu pour laisser place à des chiffres encourageants.

Sur l'été 2022, les destinations Nîmes, Uzès, Pont du Gard enregistrent ainsi une hausse de la fréquentation de 26 % et la Camargue Méditerranée de 18 %.

On note le retour de la clientèle étrangère, notamment européenne, dont les nuitées ont augmenté de 34 % dans le Gard lors de la saison estivale 2022 (46 % en Occitanie) par rapport à l'été 2021.

Le Pont du Gard signe en 2022 une année record. Le 1 500 000^{ème} visiteur a été accueilli le 28 novembre 2022. La fréquentation record du site datait de 2014, où 1 504 000 visiteurs avaient été accueilli au cours de l'année.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Contextes & enjeux sectoriels

La restauration est un des secteurs majeurs de l'économie française. Néanmoins, son marché peine à attirer des candidats en raison d'un contexte sectoriel en tension. Pour y faire face, **The Social Club** a mis en œuvre une politique active de recrutement, de formation et de promotion interne afin d'assurer son attractivité et de fidéliser ses meilleurs collaborateurs, conditions indispensables à sa croissance et sa pérennité.

RECRUTEMENT

Les Terrasses restent confrontées à un problème de recrutement, lié notamment à la difficulté de trouver des candidats motivés et qualifiés à rejoindre le secteur de la restauration.

INDICATEURS



Nombre de salariés*
68

**Nombre total de salariés embauchés
entre Octobre 2021 et Septembre 2022*



Nombre de CDI*
9

**Nombre total de CDI au 30/09/2022*



Nombre de départs anticipés
4

**Nombre total de départs anticipés entre
Octobre 2021 et Septembre 2022*



Nombre de CDD saisonniers
49

**Nombre total de CDD saisonniers signés entre
Octobre 2021 et Septembre 2022*

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Organigramme



DIRECTION

General Manager, Claire de Piero – CDI, 24 Mois

Adjoint Manager, Naguib Iskandar – CDI, 9 mois

RESTAURANT

Maître d'hôtel

CDI, Ludovic Aubert – 8 mois

CDI, Zachary Blaise (CDI à compter du 01/10/2022)

Barman

CDI, Manon Bourguignon – 3 mois

Barman

CDD saisonnier – 6 mois

1 poste à pourvoir

Chefs de rang

CDD saisonnier – 2 à 7 mois

4 postes à pourvoir

Hôtesse d'accueil

CDD saisonnier – 2 à 4 mois

1 à 2 postes à pourvoir

Serveurs polyvalents

CDD saisonnier – 2 à 7 mois

8 à 10 postes à pourvoir

CUISINE

Chef de Cuisine

CDI, Valentin Lerch – 36 mois

Sous chef de cuisine

CDI, Rachid Belaizi – 18 mois

Second de cuisine

CDI, Sitha Uohn – 36 mois

CDD saisonnier – 2 à 4 mois - 1 poste à pourvoir

Chef de partie et ½ Chef de partie

CDI, Sissoko Sedifoh – 24 mois

CDD saisonnier – 2 à 4 mois - 2 postes à pourvoir

Commis de cuisine

CDI, Patricia Ludena – 18 mois

CDD saisonniers – 2 à 4 mois - 4 à 6 postes à pourvoir

Plongeur – 2 à 3 CDD, 2 à 4 mois

CDD saisonnier – 2 à 4 mois - 2 postes à pourvoir

Magasinier – 1 CDD

CDD saisonnier – 7 mois – 1 poste à pourvoir

BISTROT

Responsable

CDD saisonnier - 7 mois

1 poste à pourvoir

Serveur polyvalent

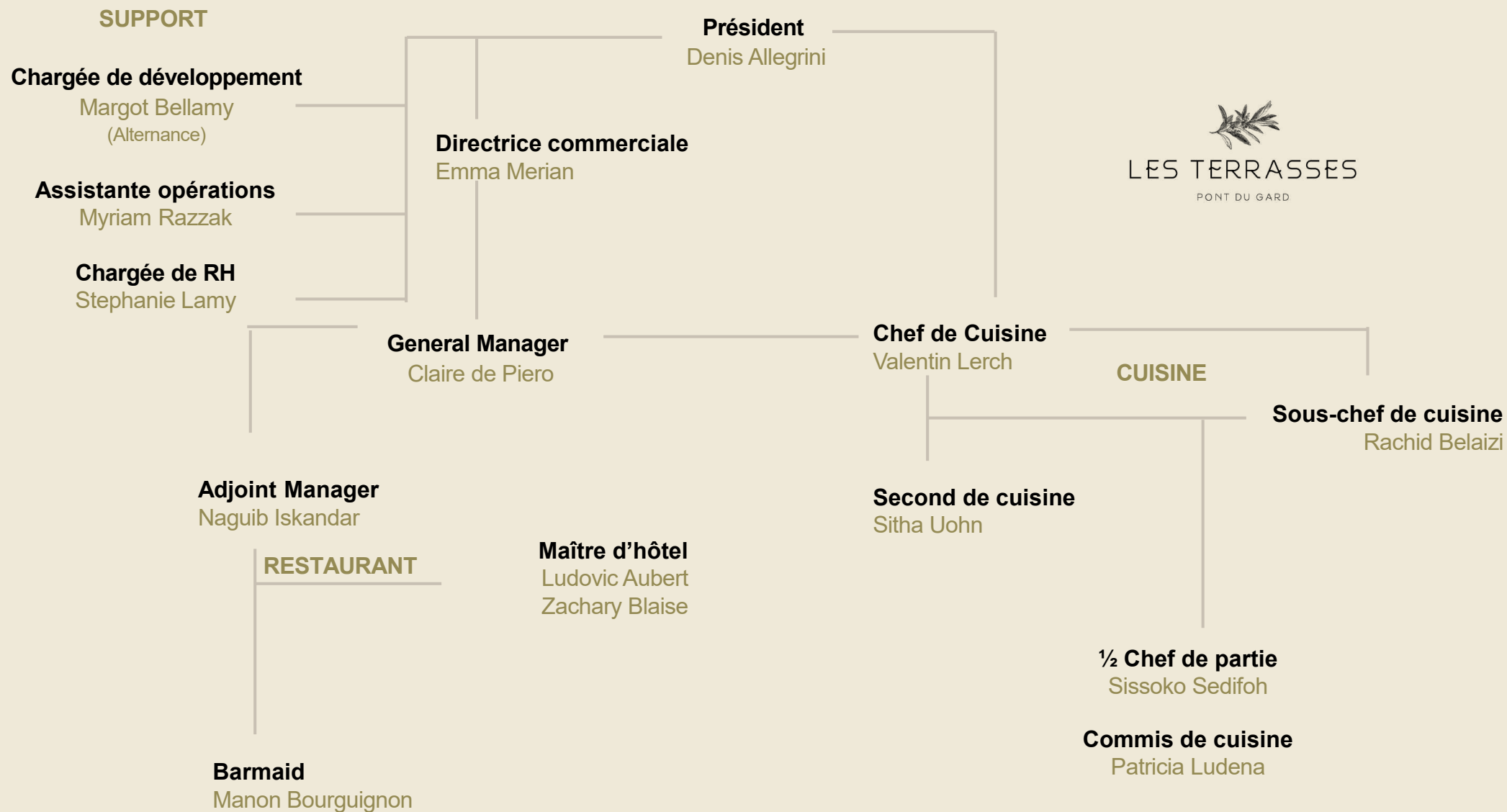
CDD saisonnier - 2 à 4 mois

5 à 6 postes à pourvoir

ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Organigramme CDI au 30 septembre 2022

Envoyé en préfecture le 24/01/2025
Reçu en préfecture le 24/01/2025
Publié le
ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Actions

ACTIONS

Afin de faire face à ce taux de turn-over élevé, la direction a mis en place plusieurs actions afin de fidéliser et faire monter en compétences ses collaborateurs.

Accompagnement

Mise en place d'un protocole d'accueil & de formation des nouveaux collaborateurs.

Entretiens individuels

Entretien individuel organisé en début et fin de saison.

Formation intra-branche

Formation interne, rencontre avec les fournisseurs, vis ma vie

Team-building

Organisation d'activité entre collaborateurs : sport, arbre de Noël, petit-déjeuner,

Communication

Un management de proximité facilite la communication et crée des liens entre collaborateurs.

Promotion interne

Nous privilégions un recrutement par le bas et la promotion interne de nos salariés.

Valorisation

Nomination mensuelle de « **L'employé du mois** » avec prime à la clé et repas pour 2 personnes offert dans l'une de nos structures.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Actions humaines : créer du lien & valoriser nos collaborateurs

Arbre de Noël 2022

Chers collaborateurs,

A l'approche des fêtes de fin d'année, nous serions heureux de vous retrouver autour de notre arbre de Noël dans l'ambiance magique des féeries du Margaret -Hôtel Chouleur.

Au programme :

- Secret Santa
- Concours du plus beau pull de Noël
- Photobooth de Noël
- Boissons et gourmandises

Lundi
12 Décembre
2022 à partir
de 17H30

Margaret -Hôtel Chouleur
6, rue Fresque 30000 NÎMES

RSVP avant le lundi 5 décembre 2022

JEUDI 22.12

Feria de Noël

18H-22H

Célébrez l'approche de Noël et des fêtes à nos côtés, le temps d'une soirée gourmande et festive !

AU PROGRAMME

DJ set
Champagne
Tapas festifs par Georgiana VIUO
Gourmandises par François JOSSE
...et autres surprises !

Informations : 04 48 27 08 00

LES TERRASSES

PONT DU GARD

Manon

L'employée du mois de Juin 2022

ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Qualité de vie au travail

Le secteur de la restauration nécessite des horaires de travail particuliers (coupures, week-end, jours fériés...), et présentent des contraintes physiques spécifiques. L'entreprise a pour objectif d'assurer à l'ensemble des collaborateurs des conditions de travail respectant leur santé et leur sécurité. Elle met tout en œuvre pour minimiser les risques d'accidents.



Nombre d'accidents de travail :
0



Entretiens individuels par
collaborateur :
2



Taux d'absentéisme :
6,37 %



Collaborateurs CDD saisonniers en
2021, revenus en 2022 :
11

Inclus maladies, maladies professionnelles,
accidents du travail, absences injustifiées

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Qualité de vie au travail



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Santé & Sécurité au travail

CONTEXTE

Les facteurs de risques professionnels sont définis dans la législation française selon trois critères : les contraintes physiques, l'environnement physique et le rythme de travail.

ACTIONS ET MISE EN CONFORMITÉ LÉGALE :

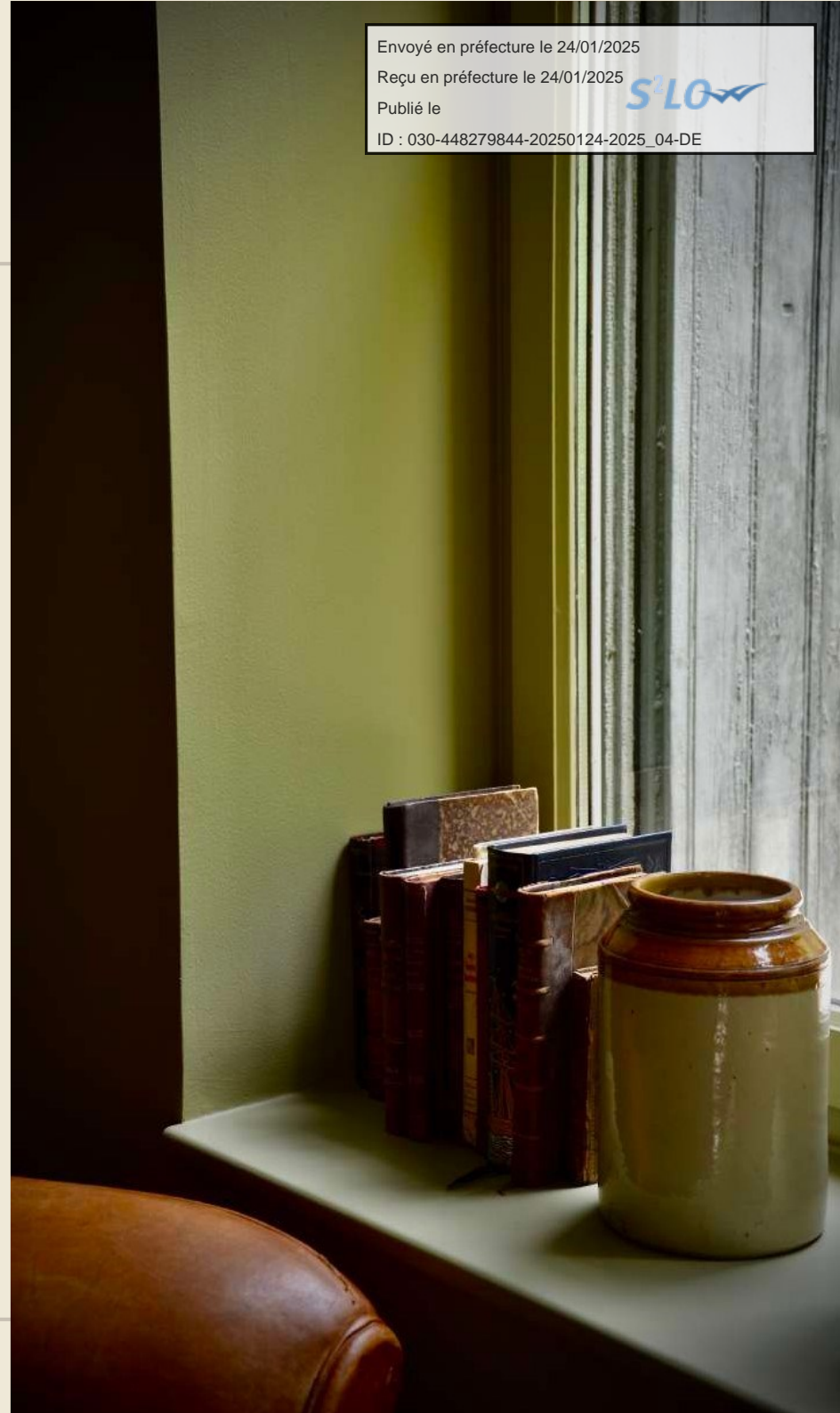
- Plannings de travail réalisés en conformité avec la convention collective (temps de repos, amplitude horaire, pause repas de 30 à 40 minutes, 2 jours de repos consécutifs)
- Mise à disposition d'outils et matériaux afin de faciliter le travail de nos collaborateurs et garantir une sécurité au travail
- Veille permanente des nouveaux décrets & obligations liés aux risques sanitaires
- Constante formation & sensibilisation aux bonnes pratiques d'hygiènes (HACCP) des nouveaux arrivants et des collaborateurs en poste
- Actualisation du DUERP et de notre PMS
- Evolution de nos protocoles de conformité, et protocole d'hygiène
- Evolution de nos affichages de sensibilisation

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Hygiène & Sécurité alimentaire

Envoyé en préfecture le 24/01/2025
 Reçu en préfecture le 24/01/2025
 Publié le
 ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

ZOOM SUR LES ANALYSES DE LA SAISON – MAI À AOUT 2022



LABORATOIRE DEPARTEMENTAL D'ANALYSES DU GARD

RAPPORT D'ESSAIS N°220617 003194 03



Propriétaire Echantillon
 EPCC PONT DU GARD - ROUTE DU PONT DU GARD - 30210 VERS PONT DU GARD

Préleveur
Client

Date de prélèvement : 17/06/2022
 Date de réception : 17/06/2022
 Site de prélèvement : RESTAURANT LES PETITES TERRASSES
 Réf :

DESTINATAIRE DU RAPPORT
 EPCC PONT DU GARD
 ROUTE DU PONT DU GARD
 B.P. 7
 30210 VERS PONT DU GARD

INFORMATIONS DU CLIENT SUR LE PRELEVEMENT

Nom du produit : Quiche lorraine
 Date de fabrication : 17/06/2022 Date de dressage : NR
 Date de conditionnement : 17/06/2022
 Date de déconditionnement : NR
 DLC ou DDM : 20/06/2022
 Etat du prélèvement : Frais
 Fournisseur : NR
 N° de Lot - N° d'agrément : NR
 Réf. client : NR
 Composition: Lardons, oeufs, lait, fromage

INFORMATIONS DU LABORATOIRE SUR LE PRELEVEMENT


Température de Prélèvement : 10.2 °C
 Température à Réception : 5.2 °C
 Prélevé/Collecté en : Vitrine
 Conservation au laboratoire : Congelé
 Date de congélation : 17/06/2022

INFORMATIONS SUR L'ANALYSE

Examen réalisé : Plat cuisiné avec fromage sans féculent
 Date de début d'analyse : 20/06/2022

Paramètres (Unité)	Analysé le	Méthodes	N° échantillon 014508	Critères "m" (*)
Micro-organismes aérobies à 30°C (UFC/g)	20/06/2022	NF EN ISO 4833-2	< 30000	300000
Bactéries lactiques mésophiles à 30°C (UFC/g)	20/06/2022	NF ISO 15214	< 1000	
Ratio Micro-organismes à 30°C/Bactéries lactiques	20/06/2022		N/A	10
Escherichia coli "bêta-glucuronidase positive" (UFC/g)	20/06/2022	BRD 07/1-07/93	< 10	10
Staphylocoques coagulase "+" à 37°C (UFC/g)	20/06/2022	NF EN ISO 6888-2	< 10	100
Bactéries anaérobies-sulfito-réductrices à 46°C (UFC/g)	20/06/2022	NF V 08-061 (boîtes)	< 10	30


CONCLUSION Produit dont les critères d'hygiène recherchés sont satisfaisants.



LABORATOIRE DEPARTEMENTAL D'ANALYSES DU GARD

Pôle de veille sanitaire en sécurité Alimentaire et risque Legionelle

RAPPORT D'ESSAIS N°220810 003842 09



Propriétaire échantillons :
 EPCC PONT DU GARD - ROUTE DU PONT DU GARD - 30210 VERS PONT DU GARD

Identité du Préleveur :
C. A.

Destinataire du rapport
 EPCC PONT DU GARD
 ROUTE DU PONT DU GARD
 B.P. 7
 30210 VERS PONT DU GARD

INFORMATIONS SUR LE PRELEVEMENT

Site de prélèvement : RESTAURANT LES TERRASSES Date de prélèvement : 10/08/2022
 Nombre d'échantillons : 3 Date de réception des échantillons : 10/08/2022

INFORMATIONS SUR L'ANALYSE

Analyse réalisée : Analyses de surface : Flore totale Date d'analyse : 10/08/2022
 Méthode d'analyse : Méthode interne

Ident.	N°	Zone	Point de prélèvement	Résultat (UFC/25cm²)	interprétation
	1	1	Lame Mixer Plogeant	5	Satisfaisant
	2	1	Assiette Mini Rectangle	18	Limite
	3	1	Ramequin Noir Carré	6	Satisfaisant

Flore totale		
Nombre de colonies		interprétation
Zone 1	Zone 2	
0-15	0-25	Satisfaisant
16-45	26-99	Limite
>45	>99	Non satisfaisant

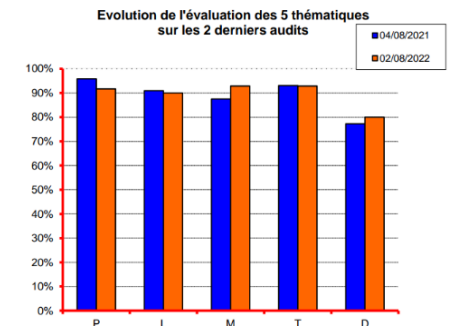
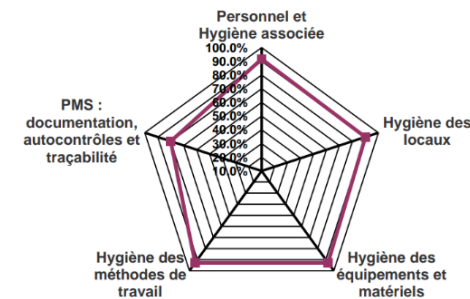
ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Hygiène & Sécurité alimentaire

ZOOM SUR LES ANALYSES DE LA SAISON - AOUT 2022, LES TERRASSES DU PONT DU GARD

Rapport du diagnostic d'hygiène en restauration			
Nom:	EPCC Pont du GARD	Désignation du site :	Restaurant les terrasses
Adresse:	B.P. 7 Route Pont du Gard	Personnes rencontrées:	Mme HEYBERGER (manager) M.LERCH (chef Les terrasses) M.BELAIZI (second)
Code postal:	30210	Nombre de repas :	En fonction des jours et groupes de touristes
Commune	VERS PONT DU GARD	Type de restauration :	Restauration commerciale traditionnelle
Téléphone	04 66 37 50 08	Nom du Gérant:	M. ALLEGRINI
Télécopie	04 66 37 51 51	Heure de début de la visite:	08:30
E-mail:	im-castella@pontdugard.fr	Heure de fin de la visite:	10:45
Synthèse : éléments clés			
Compte tenu des éléments constatés lors du diagnostic, nous vous encourageons à maintenir la dynamique positive mise en place.			
Dans le cadre d'une recherche d'amélioration continue, nous vous encourageons à avoir une réflexion sur:			
- La recherche d'éventuels dysfonctionnements de vos enceintes réfrigérées			
- Les modalités d'enregistrement des Non-Conformités et des actions correctives mises en place avec, quand cela est nécessaire, la transmission des éléments à la DDPP30.			

THEME		Niveau maîtrise
P	Personnel et Hygiène associée	91.7%
L	Hygiène des locaux	90.0%
M	Hygiène des équipements et matériels	92.9%
T	Hygiène des méthodes de travail	92.9%
D	PMS : documentation, autocontrôles et traçabilité	80.0%



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Hygiène & Sécurité alimentaire

ZOOM SUR LES ANALYSES DE LA SAISON – MAI À AOUT 2022

Actions correctives mises en place

- Formation & sensibilisation des collaborateurs en interne
- Création de protocoles détaillés & renforcés
- Auto contrôles effectués par les managers

Fiche de non conformité

Date de détection de la non-conformité : 02/08/2022	
Objet :	Résultat de prelevement non satisfaisant
2. Description de la non-conformité et de ses causes supposées :	
Les résultats de prelevement sur un couteau et une cuillère à glace sont non satisfaisant	
Causes :	
Protocole de nettoyage et de désinfection non respecté	
Denrées impactées :	
Petit équipement	
Localisation des denrées :	
Dans les locaux	
3. Action(s) corrective(s) apportée(s)	
Date de sa mise en œuvre :	
29/08/2022	
Description :	
Intervention de notre cuisiniste Cuisine & Comptoir pour verification de la machine à UV.	
Devenir des denrées (destruction, retrait, rappel, retraitement) •	
Nettoyage et désinfection des outils en profondeur	
Mesures correctives pour éliminer les causes identifiées :	
Intervention de notre cuisiniste Cuisine & Comptoir pour verification de la machine à UV. Sensibilisation auprès des équipes et rappel des protocoles de désinfection et de nettoyage. Affichage de ces protocoles	

Fiche de non conformité

Date de détection de la non-conformité : 02/09/2022	
Objet :	Résultat de prelevement non satisfaisant
2. Description de la non-conformité et de ses causes supposées :	
Les résultats de prelevement dans la salade de quinoa ne sont pas satisfaisantes	
Causes :	
Présence de bacillus cereus au sein du produit	
Denrées impactées :	
Matière première	
Localisation des denrées :	
Dans les locaux	
3. Action(s) corrective(s) apportée(s)	
Date de sa mise en œuvre :	
14/09/2022	
Description :	
Retrait à la vente de la référence de salade incriminée et destruction de toutes les salades quinoas produites	
Devenir des denrées (destruction, retrait, rappel, retraitement) •	
Destruction des salades de quinoa et retrait immédiat à la vente de la référence	
Mesures correctives pour éliminer les causes identifiées :	
Rappels et sensibilisation après des équipes sur les bonnes mesures d'hygiène : bien se laver les mains, protocoles de nettoyage et de désinfection des locaux et surfaces, decontamination des fruits et légumes et sur le respect de la marche en avant et de la chaîne du froid	

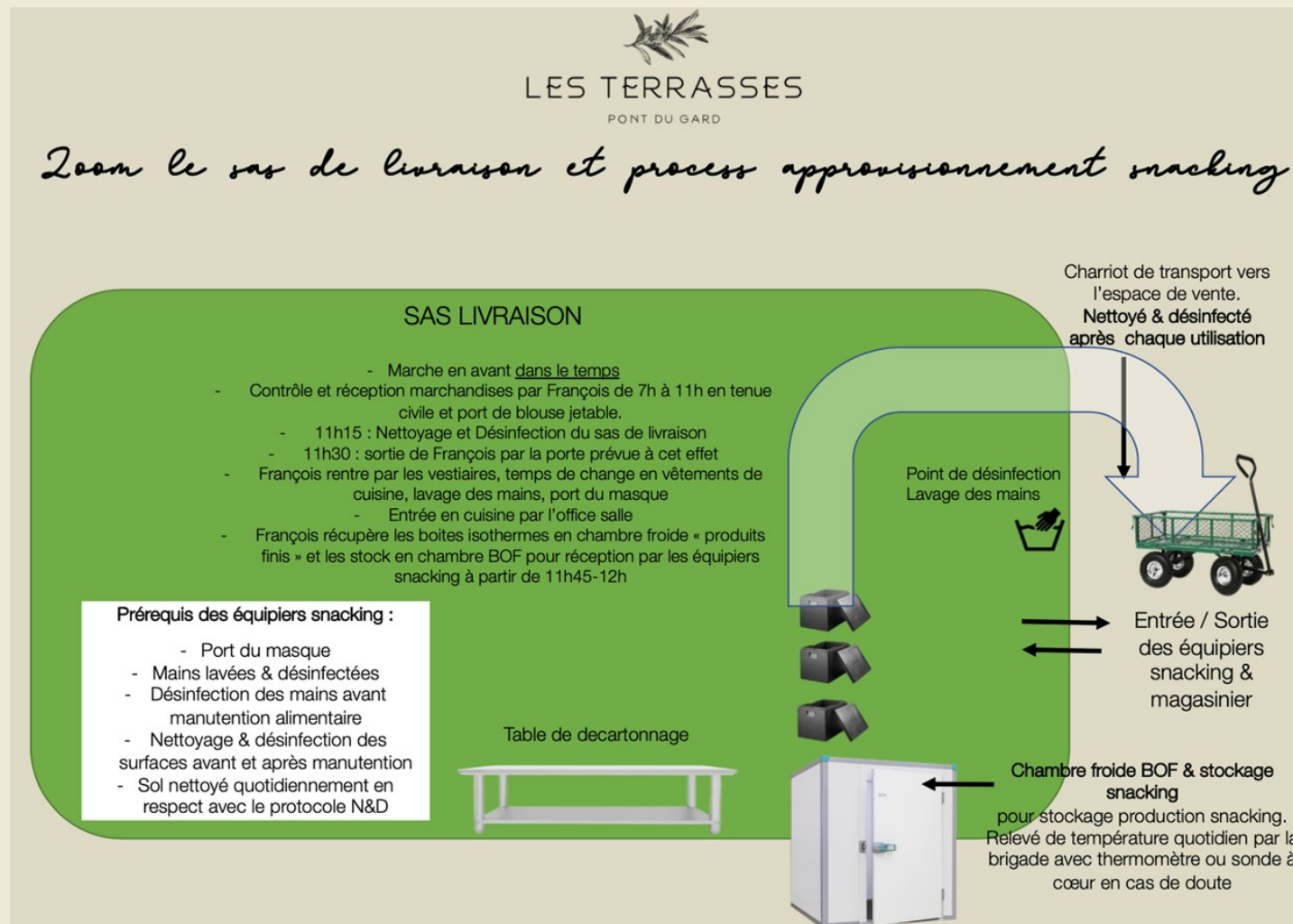
Fiche de non conformité

Date de détection de la non-conformité : 14/08/2022	
Objet :	Température à coeur du produit est trop élevée
2. Description de la non-conformité et de ses causes supposées :	
La température à coeur du produit est trop élevée pendant le service	
Causes :	
Le produit est à l'air ambiant pendant la durée du service	
Denrées impactées :	
Matières premières	
Localisation des denrées :	
Dans les locaux	
3. Action(s) corrective(s) apportée(s)	
Date de sa mise en œuvre :	
16/08/2022	
Description :	
La température du produit à coeur ne doit pas être exposé à l'air ambiant pendant plus de deux heures.	
Devenir des denrées (destruction, retrait, rappel, retraitement) •	
Destruction du produit si la température est au dessus du seuil de 5 degrés et exposé à l'air ambiant pendant plus de deux heures.	
Mesures correctives pour éliminer les causes identifiées :	
Ne pas exposer les produits à l'air ambiant et donc à une température élevée	

ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Hygiène & Sécurité alimentaire

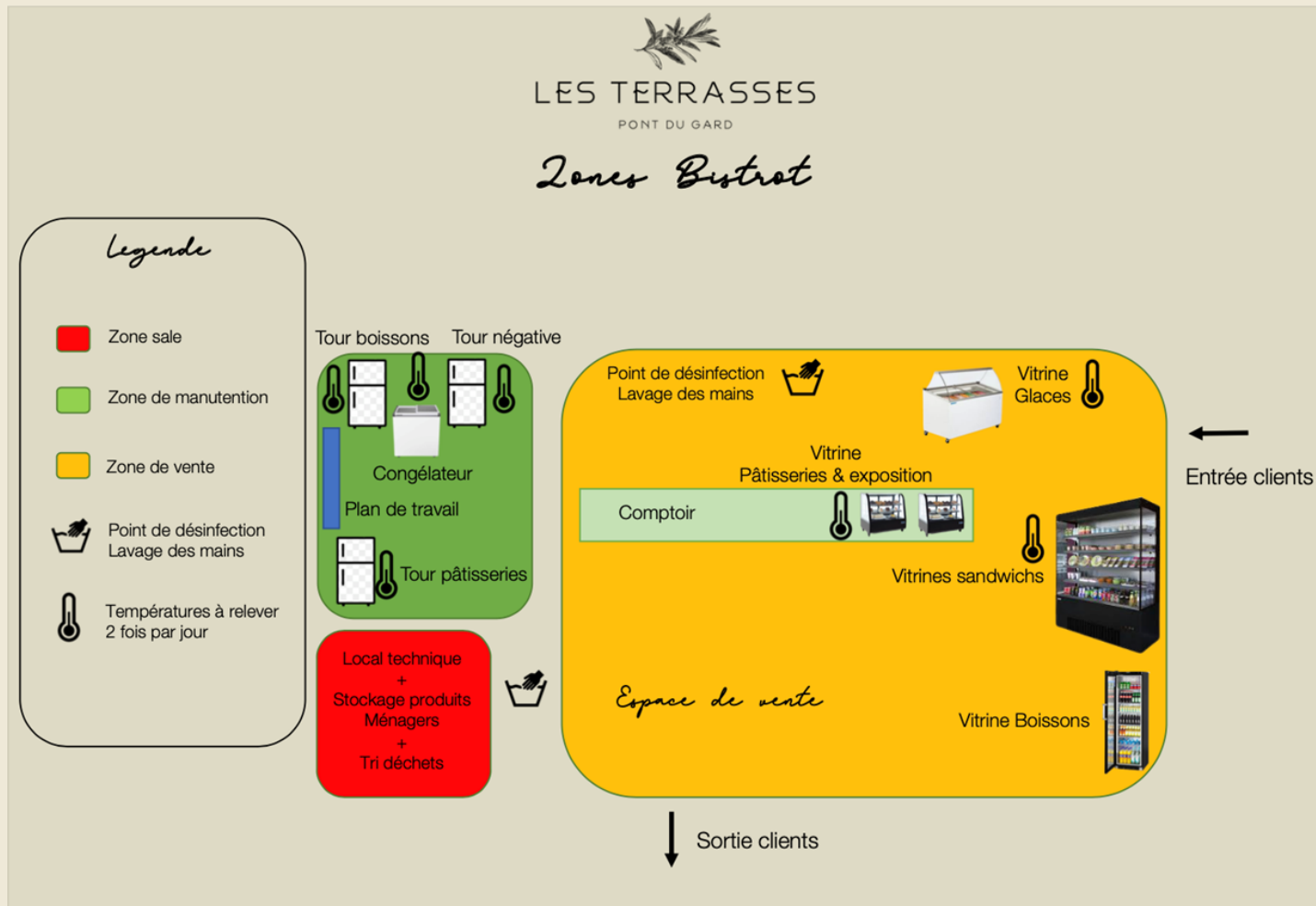
ZOOM SUR NOS PROTOCOLES INTERNES



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Hygiène & Sécurité alimentaire

ZOOM SUR NOS PROTOCOLES INTERNES



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Hygiène & Sécurité alimentaire

ZOOM SUR NOS PROTOCOLES INTERNES


LES TERRASSES
PONT DU GARD

*Nettoyer et désinfecter les charriots de transport
Après chaque utilisation*

①



+

Nettoyer & désinfecter

Vaporiser le spray Easy Safe SYSTCO jaune
+ rincer avec une lavette jaune
propre et humidifiée



②



Désinfecter

Vaporiser le spray désinfectant virucide
Bactiline
Pas de rinçage !

ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Hygiène & Sécurité alimentaire

ZOOM SUR NOS PROTOCOLES INTERNES


LES TERRASSES
PONT DU GARD

Prise des températures

Maitrise des risques sanitaires et contrôle des températures

Relever les températures des chambres froides positives ou négatives

- Quand ? Ce relevé doit être effectué deux fois par jour : le matin, en arrivant, puis le soir, en fin de service. La feuille doit être renouvelée tous les mois.
 - Par qui ? Toute personne en poste
 - Comment ? Il convient d'utiliser une sonde, **préalablement désinfectée**.
La placer dans la chambre froide / vitrine / congélateur, et attendre 1 minute.

 OU  

ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Hygiène & Sécurité alimentaire

ZOOM SUR NOS PROTOCOLES INTERNES


LES TERRASSES
PONT DU GARD

Nettoyer et désinfecter une surface


+





1

Nettoyer la surface

Vaporiser le spray Easy Safe SYSTCO jaune
+ rincer avec une lavette jaune
propre et humidifiée

2

Désinfecter la surface

Vaporiser le spray désinfectant virucide
Déterquat AL
Pas de rinçage !

ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

Qualité alimentaire, le choix des partenaires locaux

CONTEXTE

Sensibles à la volonté des consommateurs de vouloir manger sain & local, nous mettons tout en œuvre pour réduire notre empreinte carbone en choisissant des partenaires locaux et favorisant les circuits courts.

Nous travaillons main dans la main avec nos fournisseurs afin de proposer une carte qui varie au fil des saisons et qui sublime les produits de notre région.

Pour respecter nos engagements & convictions, nous avons défini des normes de l'achat des produits jusqu'au service dans l'assiette.

Nos achetons des produits bruts que nous sublimons dans notre cuisine.

Concernant les emballages des Petites Terrasses, conformément à la législation, nous avons opté pour des matières recyclables.

NOS PARTENAIRES :

- Viande 100% française, issue d'une agriculture raisonnée, voire Bio
- Pêche raisonnée du Grau du Roi
- Fruits & légumes de saison cultivés dans notre potager à Bouillargues
- Pain frais de l'artisan boulanger Lumen (farine 100% française)
- Glaces du maître artisan glacier Antolin
- Boissons & alcools livrés en provenance de Fournés
- Bières Bio, locales et artisanales de la Brasserie des Garrigues à Sommières

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW



ENJEUX SOCIÉTAUX & SECTORIELS

*Qualité alimentaire,
le choix des partenaires locaux*

Soucieux de répondre à la demande de « manger local » des consommateurs, nous avons opté pour une carte de saison mettant en valeur les produits de notre terroir.

Afin de proposer une carte 100% maison, tout en garantissant la satisfaction de nos clients et en assurant des services allant jusqu'à 230 couverts, nous avons opté pour une carte réduite que nous changeons au fil du temps.

A noter que le choix d'une carte réduite est également lié au contexte sanitaire qui perdure et aux difficultés de livraison et de production liées à la thématique du recrutement et du turnover.

UNE CUISINE DE VALEURS :

- Une cuisine Méditerranéenne, Provençale
- Revisiter les classiques de notre région
- Une cuisine conviviale & gourmande
- Le produit au cœur de l'assiette
- Cuisine locale & durable

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW





Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LO



LES TERRASSES

PONT DU GARD

Panel de l'offre
et
de l'activité



PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

Une offre restauration qui seduit !

THÉMATIQUE DE CARTE | Restaurant Les Terrasses

Articulation	Offre	Prix de vente
Entrée + Plat	Formule du jour	21€
Plat + Dessert	Formule du jour	21€
Entrée + Plat + Dessert	Formule du jour	25€
Entrée + Plat OU Plat + Dessert	Menu à la carte	29€
Entrée + Plat + Dessert	Menu à la carte	35€
Mini Plat + mini dessert (Menu enfant)	Pièce de viande + mousse au chocolat	10€

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LO



PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

Une offre restauration qui séduit !

THEMATIQUE DE CARTE | Restaurant Les Terrasses

Exemples de menus de saison entre octobre 2021 et septembre 2022

<p><i>Entrées</i></p> <p>La morue, 10€ En brandade, Aromates de notre jardin, Crumble et graines <i>Cod fish brandade, aromatic local herbs, Seeds crumble</i></p> <p>Le melon de notre jardin, 10€ En gaspacho, chips de jambon sec, Glace poivron et piment d'Espelette <i>Melon gaspacho, bell pepper and Espelette pepper ice cream, dry ham crisps</i></p> <p>Les tomates anciennes, 9€ En carpaccio, pistou et fromage frais local aux herbes <i>Tomatoes carpaccio, local herbs cream cheese</i></p> <p><i>Plats</i></p> <p>Le porc de l'Aveyron, 21€ Travers confit au miel et épices douces <i>Confit pork ribs, honey and sweet spices</i></p> <p>Le mulot du Grau du Roi, 22€ Poisson frais de notre pêcheur, Filet cuit à la plancha, sauce vierge <i>Fish fillet, fresh herbs and vegetables emulsion</i></p> <p>Le bœuf, 23€ Bavette marquée au grill, Beurre aux herbes sèches et tomates confites <i>Grilled beef, herbs and tomatoes butter</i></p> <p><i>Salade repas</i></p> <p>Salade et légumes croquants de notre Jardin, 10€ Jambon sec d'Aveyron, œuf mollet, Copeaux de tome, croutons <i>Salad, cold meat, vegetables, poached egg, Cheese shavings, croutons</i></p> <p>- Accompagnement au choix -</p> <p>Ratatouille de notre jardin <i>Home made ratatouille</i></p> <p>Pommes de terre rôties <i>Roasted potatoes</i></p> <p>Carottes aux deux coriandres <i>Carrots and coriander</i></p> <p>Riz rouge façon pilaf <i>Red rice Pilaf</i></p> <p>Accompagnement supplémentaire 5€</p> <p><i>La liste des allergènes est disponible sur demande</i></p> <p><small>Prix en € - Taxes et service compris La Maison n'accepte pas les chèques Modes de règlement : espèces, carte bancaire, carte libello restaurant</small></p>	<p><i>A partager</i></p> <p>La planche, 18€ Brandade, tapenade, fraîcheur de pois chiche, tomates, saucisse perche, fromage local <i>Aperitive plate with codfish brandade, cream with chesapeake and garlic, tapenade, tomatoes, local cheese and dry sausage</i></p> <p><i>Desserts</i></p> <p>Le nougat glacé, 8€ Nougat glacé, coulis de fruits rouges <i>Frozen Nougat, red fruits coulis</i></p> <p>La Pavlova, 8€ Meringue, chantilly maison, crème au citron <i>Home made meringue, whipped cream, lemon cream</i></p> <p>Le chocolat, 8€ Monté en mousse, huile d'olive et fleur de sel <i>Chocolate mousse with olive oil and Camargue salt</i></p> <p>L'abricot, 8€ Rafraîchissement d'abricots, sorbet verveine <i>Apricots, vervein ice cream</i></p> <p><i>Menus a la carte</i></p> <p><i>Tous les jours au déjeuner</i> A composer parmi les entrées, plats & desserts de la carte</p> <p>Entrée ou Dessert + Plat + Accompagnement 29€ Entrée + Plat + Accompagnement+ Dessert 35€</p> <p><i>Menus du jour</i></p> <p><i>Tous les jours au déjeuner</i> Voir ardoise du jour</p> <p>Entrée ou Dessert + Plat 21€ Entrée + Plat + Dessert 25€</p> <p><i>Menu Enfant</i></p> <p><i>Jusqu'à 12 ans</i> 10€</p> <p>Filet de Poulet et pommes de terre rôties <i>Chicken breast, roasted potatoes</i></p> <p>Mousse au chocolat Maison <i>Home made chocolate mousse</i></p> <p><i>La liste des allergènes est disponible sur demande</i></p> <p><small>Prix en € - Taxes et service compris La Maison n'accepte pas les chèques Modes de règlement : espèces, carte bancaire, carte libello restaurant</small></p>
--	--

<p><i>Entrées</i></p> <p>Le veau, 10€ En fines tranches rôties Ravigote de céleri <i>Roasted veal, celeriac ravigote</i></p> <p>Les suplons du Grau du Roi, 10€ En salade acidulée, légumes croquants, Jeunes pousses de notre jardin <i>Octopus salad, crunchy vegetables</i></p> <p>Le fromage de chèvre du Gard, 9€ En pana cotta, noisettes et graines torréfiées, Olives noires, pétales de fleurs <i>Goat cheese pana cotta , roasted nuts & seeds, Black olives, and flower petals</i></p> <p><i>Plats</i></p> <p>L'agneau des Alpes, 23€ Effiloché d'épaule confite, crumble de romarin <i>Pulled lamb, rosemary crumble</i></p> <p>La pêche du Grau du Roi, 21€ Poisson frais selon arrivage Cuit à la plancha, vierge d'artichaut & coriandre <i>Fish fillet, artichoke & coriander virgin sauce</i></p> <p>Le bœuf, 23€ Bavette marquée au grill Sauce à l'estragon et moutarde à l'ancienne <i>Grilled beef, tarragon sauce, whole grain mustard</i></p> <p><i>Salade repas</i></p> <p>Salade et légumes croquants de notre Jardin, 10€ Jambon sec d'Aveyron, œuf mollet, Copeaux de tome, croutons <i>Salad, cold meat, vegetables, poached egg, cheese shavings, croutons</i></p> <p>- Accompagnement au choix -</p> <p>Frites fraîches maison <i>Home made french fries</i></p> <p>Carottes multicolores au beurre demi-sel <i>Multicolored carrots</i></p> <p>Gratin de biettes en 3 couleurs <i>Pan fried chard</i></p> <p>Accompagnement supplémentaire 5€</p> <p><i>La liste des allergènes est disponible sur demande</i></p> <p><small>Prix en € - Taxes et service compris - Origine standard : France La Maison n'accepte pas les chèques Modes de règlement : espèces, carte bancaire, carte libello restaurant</small></p>	<p><i>A partager</i></p> <p>La planche, 18€ Brandade, tapenade, fraîcheur de pois chiche & ail, saucisse perche, fromage local <i>Aperitive plate with codfish brandade, cream with chesapeake and garlic, tapenade, local cheese and dry sausage</i></p> <p><i>Desserts & fromage</i></p> <p>La crème du Ventoux, 8€ Brousse du Ventoux façon Tiramisu, Crumble café, zestes de citron vert <i>Creamy local cheese, coffee crumble, lime peel</i></p> <p>La Pavlova, 8€ Meringue, chantilly maison, fraises de saison <i>Home made meringue, whipped cream, local strawberry</i></p> <p>Le chocolat, 8€ Monté en mousse, huile d'olive et fleur de sel <i>Chocolate mousse with olive oil and Camargue salt</i></p> <p>Assortiment de fromages, 9€ Jeunes pousses acidulées et chutney <i>Cheese plate, sour young shoots, chutney</i></p> <p><i>Menus a la carte</i></p> <p><i>Tous les jours au déjeuner</i> A composer parmi les entrées, plats & desserts de la carte</p> <p>Entrée ou Dessert + Plat + Accompagnement 29€ Entrée + Plat + Accompagnement+ Dessert 35€</p> <p><i>Menus du jour</i></p> <p><i>Au déjeuner du lundi au vendredi</i> Voir ardoise du jour</p> <p>Entrée ou Dessert + Plat 21€ Entrée + Plat + Dessert 25€</p> <p><i>Menu Enfant</i></p> <p>10€</p> <p>Bavette de bœuf et frites fraîches maison <i>Grilled beef, home made french fries</i></p> <p>Mousse au chocolat Maison <i>Home made chocolate mousse</i></p> <p><i>La liste des allergènes est disponible sur demande</i></p> <p><small>Prix en € - Taxes et service compris - Origine standard : France La Maison n'accepte pas les chèques Modes de règlement : espèces, carte bancaire, carte libello restaurant</small></p>
--	---

PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

Une offre restauration qui seduit !

PALMARES DES VENTES | Restaurant Les Terrasses

Palmarès des ventes durant la période octobre 2021 – septembre 2022

Articulation	Détail de l'offre	Unités vendues
Entrée 1	Entrée du jour	4 064
Entrée 2	Le melon de notre jardin	1 769
Entrée 3	Les tomates anciennes	1 364
Planche apéritive à partager	Brandade, tapenade, houmous, saucisse perche, tomates, fromage local	2 117
Salade	Salade, jambon cru, œuf mollet, tomme, croutons	5 343
Plat 1	Pièce de bœuf de l'Aubrac	6 742
Plat 2	Plat du jour	5 956
Plat 3	La pêche du Grau du Roi	5 851
Dessert 1	Dessert du jour	4 217
Dessert 2	La mousse au chocolat	3 584
Dessert 3	Pavlova (décliné au fil des saisons)	2 853

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW



PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

Une offre restauration qui seduit !

THEMATIQUE D'OFFRES | Les Petites Terrasses.

Articulation	Détail de l'offre	Unités vendues
Formule 1	Sandwich + boisson + dessert	12 €
Formule 2	Salade + boisson + dessert	14 €
Formule 3	Quiche + boisson + dessert	12 €

Nouveautés en 2022 :

- Une gamme végétarienne et vegan afin de répondre à tous les besoins et demandes de notre clientèle dont les habitudes de consommation changent de plus en plus rapidement
- Carte renouvelée au fil de la saison
- Gamme de 3 quiches artisanales
- Pâtisseries artisanales de l'artisan boulanger Maison Lumen
- Gamme d'eaux Bio – Volvic Agrumes, Volvic Concombre
- Nouvelle offre de boissons fraîches pour la saison estivale – café latte, café frappé, milkshake,
- Nouvelle offre pour la saison automnale – velouté de butternut, gaufre, crêpe



Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

Une offre restauration qui seduit !

THEMATIQUE D'OFFRES | Les Petites Terrasses

Intégralité de la gamme proposée entre avril et septembre 2022

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025_04-DE

S²LOW

Sandwichs

3 à 4 sandwichs seront proposés à la vente.
La sélection variera au fil des saisons.

Printemps 2022

Jambon beurre 5,50€
½ baguette artisanale, jambon blanc, beurre, salade cornichons

Oeuf, Crudités, Mayonnaise 6€
½ baguette artisanale, oeuf dur, salade, carottes râpées, concombre, tomate, mayonnaise

Chèvre & Miel 6€
½ baguette artisanale, bûche de chèvre, miel, noix, roquette

Été 2022

Jambon beurre 5,50€
½ baguette artisanale, jambon blanc, beurre, salade cornichons

Sandwich poulet & crudités 6€
½ baguette artisanale, poulet, salade, carottes râpées, concombre, tomate, mayonnaise

Sandwich jambon cru & pesto 6€
½ baguette artisanale, jambon cru, pesto vert maison, copeaux de parmesan, roquette, tomate

Tomate, Mozza 6€
½ baguette artisanale, tomates, mozzarella, pesto vert maison

Automne 2022

Jambon beurre 5,50€
½ baguette artisanale, jambon blanc, beurre, salade cornichons

Comté 6€
½ baguette artisanale, comté affiné 6 mois, salade, tomate, beurre

Rosette 6€
½ baguette artisanale, rosette, salade, cornichons, beurre

Chèvre & Miel 6€
½ baguette artisanale, bûche de chèvre, miel, noix, roquette

Quiches individuelles artisanales

2 quiches seront proposées à la vente.
La sélection variera au fil des saisons.

Quiche Lorraine 200g 5,50€

Quiche au poireau 200g 5,50€

Quiche thon & tomate 200g 5,50€

Salades

3 salades seront proposées à la vente.
La sélection variera au fil des saisons.

Salade Méditerranéenne 9€
Salade verte, oeuf dur, thon, concombre, olives, radis roses

Salade de lentilles façon Petit Salé 9€
Lentilles, carottes cuites, oignons rouges, persil, saucisse de Toulouse

Salade de Quinoa 9€
Quinoa, betteraves rouges, cumin, radis, maïs, raisin sec, ciboulette, graines de courge, vinaigrette au Xérès, jus d'orange et 4 épices

Salade de Pois chiche à l'oriental 9€
Pois chiche, fêta, cébettes, cumin, tomate, coriandre, huile d'olive & balsamique

Salade de poulet croustillant 9€
Salade verte, poulet croustillant, tomate, avocat

Bowl Apéro'

Bowl à partager 18€
Saucisse perche, saucisson sec, jambon cru de Lozère, petit chèvre sec, Cantal, Laguiole, tome de région, tapenade maison, tomates cerises, pain artisanal

Eaux minérales

~~~~~

Evian 50cl, Badoit 50cl 2,5€

Volvic Bio Concombre Menthe Basilic 37,5cl 3,5€

Volvic Bio Agrumes, Romarin 37,5cl 3,5€

### Boissons fraîches

Coca Cola 33cl 3€

Coca Zero 33cl 3€

Sprite 33cl 3€

Fanta 33cl 3€

Tropico Tropical 33cl 3€

Fuze Tea 33cl 3€

Jus de fruit Granini 25cl 3,5€

Heineken 33cl 3,5€

### Boissons chaudes

Café, americano ou allongé 2€

Capuccino 4,50€

Chocolat chaud 4,5€

Thés et infusions 3,5€

### Vins bouteille 75cl

Domaine Chabrier, Coteaux du Pont du Gard, 2020 18€

### Vins au verre 12cl

Domaine Chabrier, Coteaux du Pont du Gard, 2020 4€



## PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

*Une offre restauration qui seduit !*

THEMATIQUE D'OFFRES | Les Petites Terrasses

Intégralité de la gamme proposée entre avril et septembre 2022

### *Glaces artisanales de l'artisan glacier Antolin*

- Coupe de glace artisanale Antolin, 1 boule 3€
- Coupe de glace artisanale Antolin, 2 boules 4,5€
- Coupe de glace artisanale Antolin, 3 boules 6,50€

### *Pâtisseries*

- Donut au sucre 3,50€
- Cookie artisanal aux pépites de chocolat 3,50€
- Cake au chocolat et glaçage chocolat 4€
- Muffin myrtille 4,50€
- Muffin chocolat, cœur fondant au chocolat 4,50€

### *Formules*

- Sandwich + Boisson\* + Dessert 12€
- Quiche individuelle + Boisson\* + Dessert 12€
- Salade + Boisson\* + Dessert 14€

\* Soda 33cl ou eau 50cl

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW





## PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

*Une offre restauration qui seduit !*

### PALMARES DES VENTES | Les Petites Terrasses

Palmarès des ventes durant la période octobre 2021 – septembre 2022

| Articulation | Détail de l'offre       | Unités vendues |
|--------------|-------------------------|----------------|
| Sandwich 1   | Jambon beurre cornichon | 5 726          |
| Sandwich 2   | Poulet crudités         | 4 386          |
| Sandwich 3   | Emmental crudités       | 2 368          |
|              | <b>TOTAL SANDWICHS</b>  | <b>12 480</b>  |
|              |                         |                |
| Salade 1     | Salade Méditerranéenne  | 2 954          |
| Salade 2     | Quinoa                  | 1 039          |
| Salade 3     | Pois chiche feta        | 767            |
|              | <b>TOTAL SALADES</b>    | <b>4 760</b>   |
|              |                         |                |
| Quiche 1     | Lorraine                | 1 847          |
| Quiche 2     | Thon & tomates          | 481            |
|              | <b>TOTAL QUICHES</b>    | <b>2 328</b>   |

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LO



## PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

*Une offre restauration qui reduit !*

### PALMARES DES VENTES | Les Petites Terrasses

Palmarès des ventes durant la période octobre 2021 – septembre 2022

| Articulation | Détail de l'offre            | Unités vendues |
|--------------|------------------------------|----------------|
| Dessert 1    | Cookie artisanal             | 3 089          |
| Dessert 2    | Donut au sucre               | 2 204          |
| Dessert 3    | Muffin artisanal au chocolat | 1 444          |
|              | <b>TOTAL DESSERTS</b>        | <b>6 737</b>   |
| Glace 1      | 1 boule                      | 22 670         |
| Glace 2      | 2 boules                     | 21 605         |
| Glace 3      | 3 boules                     | 1 730          |
|              | <b>TOTAL GLACES</b>          | <b>46 005</b>  |



Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW



## PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

### *Une reprise timide de l'activité groupe*

Avec un chiffre d'affaires groupes de 450 000 euros lors des meilleures années du précédent exploitant, le chiffre d'affaires réalisé aujourd'hui par ce pôle de vente est très largement à la traîne.

En cause, la pandémie de Covid-19. Malgré l'arrêt des restrictions de déplacement et gestes barrières, les rassemblements d'entreprises ou de particuliers sont moins nombreux. Dans un second temps, le conflit russo – ukrainien qui conduit à une baisse des budgets évènementiels pour les entreprises.

A la fin de l'exercice, le chiffre réalisé est de 188 000 euros HT.  
A titre de comparaison, le chiffre réalisé sur l'année comptable 2020 – 2021 était de 46 000 euros soit une augmentation de 300% d'une année à l'autre.

Nous avons donc bon espoir concernant la reprise de l'activité groupe malgré le fait que celle-ci génère à peine la moitié de chiffre d'affaires des meilleures années enregistrées.

#### OBJECTIFS 2023 :

- Objectif de CA groupe 2022-2023 : 250 000 euros
- Accentuer nos démarches commerciales en interne
- Recrutement d'un profil alternant pour sourcing commercial & gestion des demandes d'évènements

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW



## PANEL DE L'OFFRE & DE L'ACTIVITÉ

### *Offre événementielle*

Notre équipe s'est vouée deux années durant à l'organisation d'évènements sportifs, ludiques et environnementaux. Ces évènements n'ont jamais trouvé leur cible et toutes nos manifestations se sont vu annulées. Cette année nous avons préféré proposer à notre clientèle des menus thématiques tout au long de l'année ainsi que des ambiances musicales afin d'accompagner le client dans son expérience.

#### PROGRAMME 2021 – 2022 :

- 31 Octobre 2021 - Event Halloween – Menu spécial, atelier maquillage, chasse au trésor et aux bonbons
- 13 Novembre 2021 – Event Veni Vici – Stand petit déjeuner à emporter et menu spécial healthy pour les coureurs
- 14 Février 2022 – Menu spécial Saint Valentin
- 17 Avril 2022 – Menu spécial Pacques
- 29 Mai 2022 – Menu spécial Fête des mères
- 5 Juin 2022 – Menu spécial Pentecôte
- 21 Juin 2022 - Fête de la Musique – Ambiance musicale
- Evènements musicaux en terrasse tous les jeudis soirs de juillet & aout
- 14 Juillet 2022 - Ambiance musicale pour la fête nationale

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LO





Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW

LES TERRASSES  
PONT DU GARD

# Rapport de gestion



## RAPPORT DE GESTION

*Repartition des dépenses par principaux fournisseurs*

## LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE DE NOS PRINCIPAUX FOURNISSEURS



- Ayant pour vocation de privilégier le circuit court et la mise en valeur des produits locaux, nous avons choisi des partenaires situés à proximité de Remoulins.
- En 2022, nous envisageons de mettre fin à notre collaboration avec la Compagnie des Desserts et choisirons un nouveau partenaire proposant une fabrication artisanale de desserts, et se situant plus proche de Remoulins.



# RAPPORT DE GESTION

## *Focus sur nos producteurs*

### LE CHOIX DES PRODUCTEURS LOCAUX

- Huile d'olive locale & bio : Domaine Bastidette, Arles
- Légumes locaux – La Coccinelle Bleue, Bouillargues
- Pêche sauvage de Méditerranée - Côté Chic, Grau du Roi
- Oignonx doux de Vers Pont du Gard – Domaine de la Bégude
- Pain artisanal – Maison Lumen, Bezouze
- Black Angus Bio - Manade de Margé, Fleury
- Bière bio locale et artisanale - Brasserie des Garrigues, Sommières
- Vins locaux et Bio : Domaine de la Tour de Gaigne, Domaine Mas des Tourelles, Domaine de Valcombe, Domaine Chabrier, ...
- Viandes nées, élevées et abattues en France – Agostini, Saint Hilaire d'Ozilhan
- Fromagerie - La Table de Solange

Maison  
**LUMEN**

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW



**CÔTÉ FISH**  
*Livraison direct pêcheurs*



*Manade Margé*



CHÂTEAU DE MONTFRIN



*L'oignon doux*  
VERS PONT DU GARD



*Les Cailloux*

# RAPPORT DE GESTION

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE



## Repartition des dépenses par principaux fournisseurs

### LOCALISATION GÉOGRAPHIQUE DE NOS PRINCIPAUX FOURNISSEURS

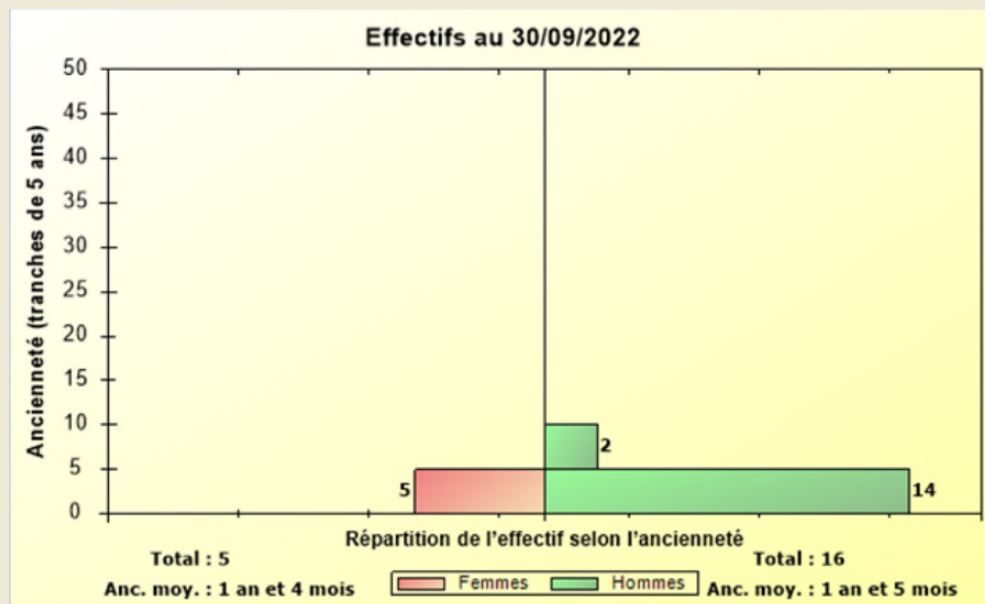
| Identité du fournisseur | Type de dépense                                                         | Localisation du siège social ou entrepôt | Total des dépenses en € |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------|
| AGOSTINI                | Matière première<br>(Boucherie)                                         | Gard (30)                                | 66 500€                 |
| AVIDOC                  | Matière première<br>(Pâtisseries bistrot & glaces artisanales Antolin ) | Gard (30)                                | 81 000€                 |
| CAFÉS RICHARD           | Matière première<br>(Cafétérie)                                         | Gard (30)                                | 10 500€                 |
| CAVE 41                 | Marchandises<br>(Vins, spiritueux, champagne)                           | Gard (30)                                | 16 500€                 |
| COMPAGNIE DES DESSERTS  | Matières premières<br>(Pâtisseries Bistrot)                             | Aude (11)                                | 8 800€                  |
| CÔTÉ CHIC               | Matière premières<br>(Poissonnerie)                                     | Gard (30)                                | 25 000€                 |
| BRASSERIE DES GARRIGUES | Marchandises<br>(Bières)                                                | Gard (30)                                | 6 000€                  |
| IGUAL                   | Produits d'entretien & packaging                                        | Gard (30)                                | 32 700€                 |
| FRANCE BOISSONS         | Marchandises<br>(Boissons softs & alcoolisées)                          | Gard (30)                                | 110 000€                |
| ROUBY                   | Matières premières<br>(Frais, BOF, sec)                                 | Vaucluse (84)                            | 63 000€                 |
| SALADE2FRUITS           | Matières premières<br>(Fruits & légumes locaux, produits frais)         | Bouche du Rhône (13)                     | 60 000€                 |
| LUMEN                   | Matières premières<br>(Pain individuel, baguette sandwich)              | Gard (30)                                | 15 000€                 |



# RAPPORT DE GESTION

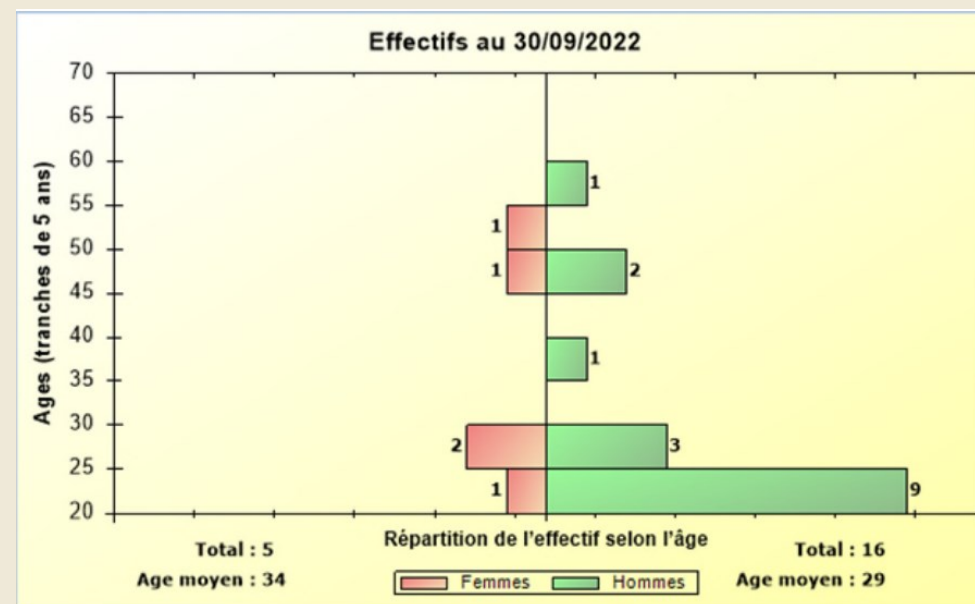
## Analyse de la masse salariale

### EFFECTIFS : INDICATEURS GRAPHIQUES



Nous constatons une moyenne de l'ancienneté très similaire pour les salariés de sexe féminin et de sexe masculin.

Les deux collaborateurs ayant une ancienneté au-delà de 5 ans sont Valentin Lerch et Sitha Uonh.



Nous constatons une majorité de salariés au sexe masculin et une majorité de salariés situés entre 20 et 30 ans. Cette tranche d'âge correspond aux CDDs saisonniers recrutés pour la saison.

Les profils sont recrutés en fonction de leur expérience. La disparité entre les sexes observées s'explique par les CV reçus avant la saison, qui était majoritairement de candidats masculins.

# RAPPORT DE GESTION

## Analyse de la masse salariale

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

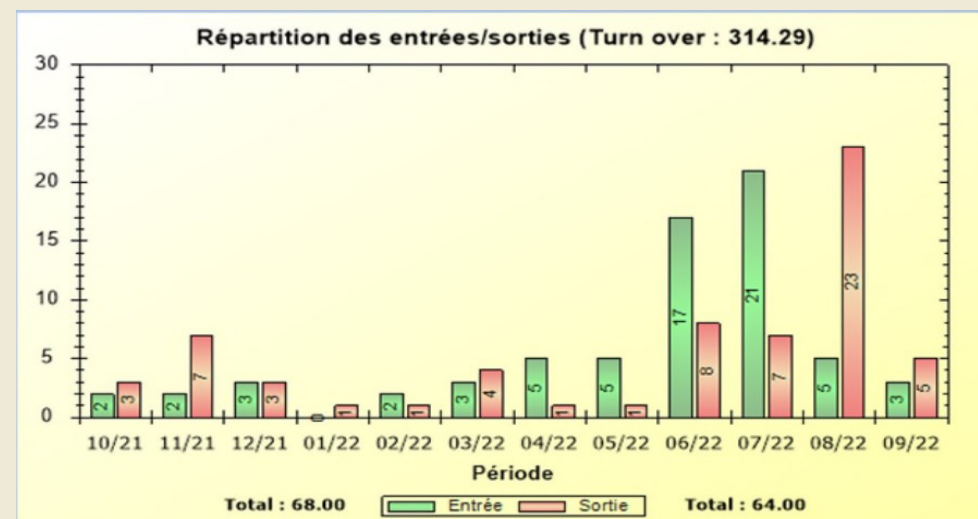
Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE



### EFFECTIFS : INDICATEURS GRAPHIQUES

| Répartition de l'effectif au 30/09/2022 et évolution depuis N-1 |      |           |           |          |          |           |
|-----------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| Catégorie                                                       | Sexe | Total     | CDI T.C.  | CDI T.P. | CDD T.C. | CDD T.P.  |
|                                                                 | H    | 16        | 6         |          |          | 10        |
|                                                                 | F    | 5         | 3         |          |          | 2         |
| <b>Total période N</b>                                          |      | <b>21</b> | <b>9</b>  |          |          | <b>12</b> |
|                                                                 | H    | 17        | 7         |          |          | 10        |
|                                                                 | F    | 9         | 4         |          |          | 5         |
| <b>Total période N-1</b>                                        |      | <b>26</b> | <b>11</b> |          |          | <b>15</b> |
|                                                                 | H    | -1        | -1        |          |          |           |
|                                                                 | F    | -4        | -1        |          |          | -3        |
| <b>Écart N-1 / N</b>                                            |      | <b>-5</b> | <b>-2</b> |          |          | <b>-3</b> |



CDI au 30/09/2022 :

- Claire DE PIERO : General Manager
- Naguib ISKANDAR : Adjoint Manager
- Ludovic AUBERT : Maître d'hôtel
- Manon BOURGUIGNON : Barmaid
- Valentin LERCH : Chef de cuisine
- Rachid BELAIZI : Sous chef
- Sitha UOHN : Second de cuisine
- Sissoko SEDIFOH : Demi chef de partie
- Patricia LUDENA : Commis de cuisine

Nous constatons un nombre d'entrée élevé en juin & juillet 2022 correspondant au début de la saison d'été, de la hausse d'activité et donc à un besoin élevé en terme de main d'œuvre

A l'inverse, le nombre élevé de sorties en août et en septembre 2022 se justifie par la fin de la saison d'été et la fin des contrats saisonniers :

- 23 fins de contrat au 31/08/22
- 5 fins de contrat au 30/09/22



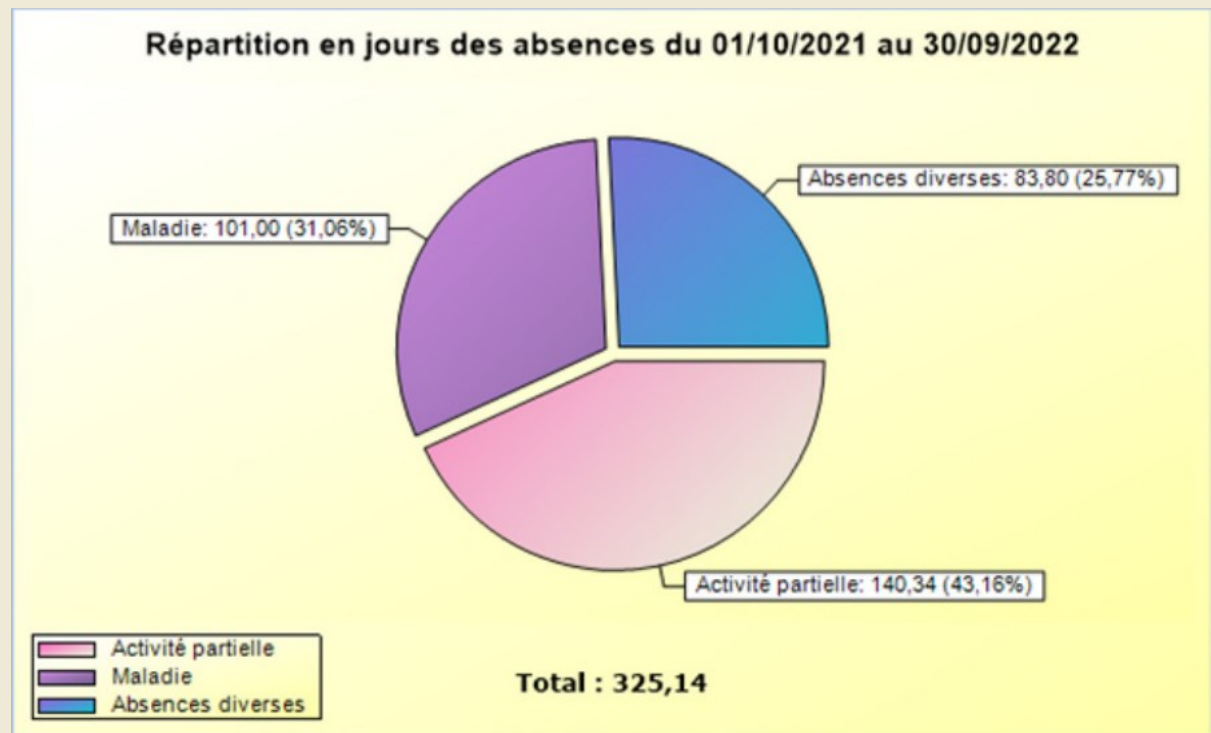
# RAPPORT DE GESTION

## Analyse de la masse salariale

### EFFECTIFS : INDICATEURS GRAPHIQUES

| Nombre de journées d'absences au 30/09/2022 |                             |                  |                        |
|---------------------------------------------|-----------------------------|------------------|------------------------|
| Catégorie                                   | Jours travaillés théoriques | Jours d'absences | Taux d'absentéisme (%) |
| Total                                       | 5 101,00                    | 325,14           | 6,37                   |

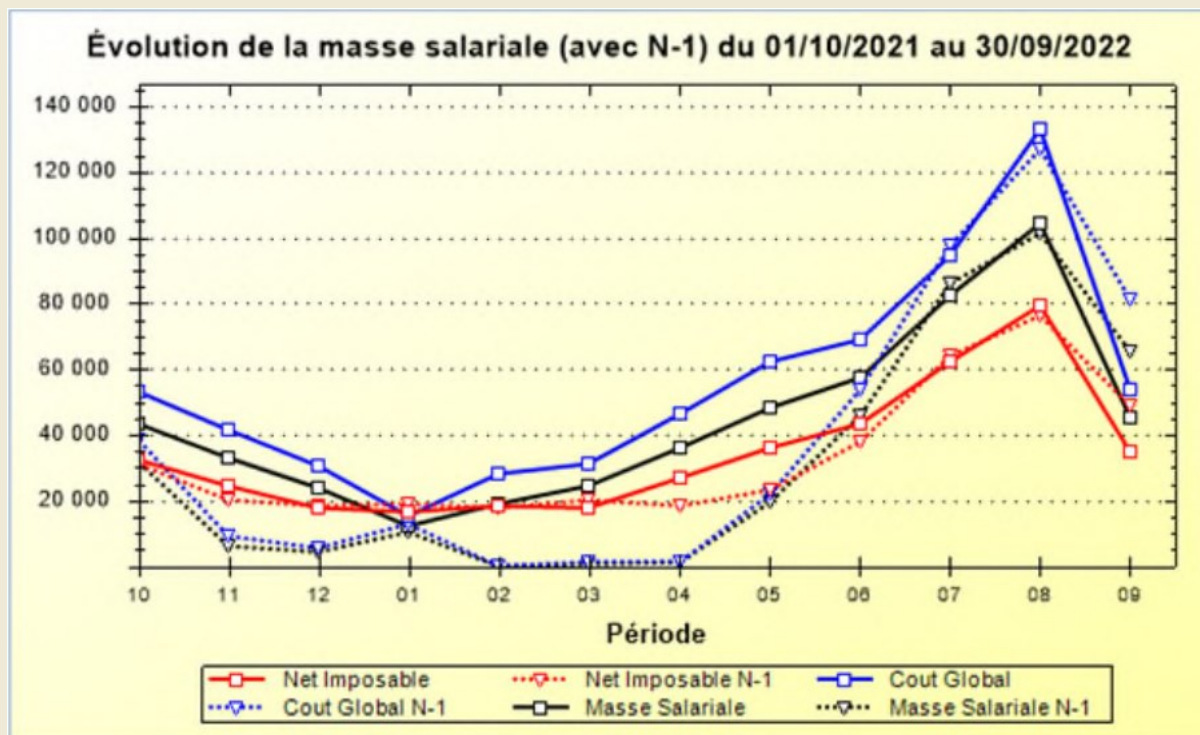
Le taux d'absentéisme élevé se justifie par l'activité partielle élevée en janvier, février et mars 2022 due à la fermeture de l'établissement les jours de semaine, soit 140 jours. Cela représente près de la moitié du nombre de jour d'absence sur la période.



# RAPPORT DE GESTION

## Analyse de la masse salariale

### MASSE SALARIALE : INDICATEURS GRAPHIQUES



- Le coût de la masse salariale augmente proportionnellement avec l'activité.
- Une hausse des coûts est constatable en fin de saison correspondant aux soldes de tout compte et notamment l'indemnisation des congés payés en fin de contrat.
- Nous constatons une nette différence de coût salarial sur les mois d'hiver, notamment de février à avril entre N et N-1. Cette constatation s'explique par les aides de l'état et le chômage partiel lors de la fermeture des restaurants de novembre 2020 à avril 2021.





Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW

LES TERRASSES

PONT DU GARD

*Analyse de  
la qualité  
de service*





## QUALITE & SATISFACTION

### *Analyse de la qualité de service*

#### CONTEXTE

Pour **The Social Club**, l'enjeu de la qualité de services est important. En effet, nous devons faire connaître et valoriser notre savoir-faire. Cela passe notamment par un service de qualité, rigoureux, chaleureux, humain et professionnel.

La montée de gamme du restaurant Les Terrasses, observée depuis la reprise par **The Social Club**, se remarque aussi par la qualité de service que nous avons souhaité proposer à nos clients. Il est donc primordial de mettre en place les actions et outils de contrôle nécessaires à la mesure de cette qualité, afin qu'elle soit et reste à son plus haut niveau.

#### FORMATION

Avant chaque saison, nous mettons un point d'honneur à former nos équipes à la qualité de service que nous attendons pour nos clients. Après un recrutement axé tant sur la personnalité de nos équipes que sur leurs compétences, nous avons mis en place un processus de formation en plusieurs étapes :

- Matinée d'intégration : qu'est-ce que travailler aux Terrasses ou aux Petites Terrasses ? Concrètement, quel est l'esprit de notre entreprise et quels offre et services souhaitons-nous proposer à nos hôtes ?
- Briefing et debriefing : avant et après chaque service pour s'améliorer en continue.
- Formation dédiée à l'accueil d'un client et à son service : formulations et mots clés, comportement à adopter, réponses à apporter.

À compter de l'ouverture, la formation sur le terrain est réalisée en continu par les managers dont le rôle est d'observer, de contrôler et de faire des retours aux membre de l'équipe pour élever les compétences de chacun.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LO





## QUALITE & SATISFACTION

### *Analyse de la qualite de service*

#### GESTION ET SUIVI DE L'E-REPUTATION

Nous mettons un point d'honneur à gérer très minutieusement l'e-réputation des Terrasses et des Petites Terrasses. Nous prenons le temps de répondre et d'analyser les commentaires que nos clients peuvent rédiger. Nous consultons régulièrement nos pages Trip Advisor, Google My Business, Zenchef ou encore Facebook.

Ces avis nous permettent d'obtenir les retours de nos clients suite à leur venue. Bien que ces pages soient généralement des outils plutôt dédiés à la mise en ligne de commentaires négatifs - un client va davantage poster un avis négatif qu'un avis positif - nous notons que les retours clients y sont très positifs quant à l'accueil et au service offert par nos équipes.

Les avis soulignent très régulièrement la qualité du service offert. Beaucoup de commentaires citent les prénoms des membres de l'équipe pour les remercier et appuyer la qualité de leur travail. L'ensemble des commentaires sont transmis aux managers qui font régulièrement part à leur équipe des points positifs et négatifs et des axes d'amélioration du service.



Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S'LO



## QUALITE & SATISFACTION

### *Analyse de la qualite de service*

#### GESTION ET SUIVI DE L'E-RÉPUTATION : LES COMMENTAIRES CRITIQUES

Les avis critiques que nous avons reçu, bien que très minoritaires, reposent sur plusieurs thématiques :

- Le client se plaint de ne pas pouvoir obtenir une table lorsqu'il n'a pas fait de réservation avant sa visite
- Le client est déçu de devoir payer le tarif d'entrée du Site du Pont du Gard en complément de son repas
- Le client souhaiterait pouvoir déjeuner ou dîner plus tôt ou plus tard que les horaires définis au restaurant. Il s'agit souvent de clients étrangers qui ont d'autres habitudes alimentaires.
- Le service est parfois trop rapide de la part des équipes et cela donne un sentiment « expéditif »
- Pas de service continu sur les horaires d'ouverture du site du Pont du Gard (avant le déjeuner, l'après-midi), notamment uniquement pour boire un verre

Globalement, nous avons su rebondir et prendre bonne note de l'ensemble des commentaires négatifs qui ont pu nous être faits ou adressés. À chaque fois, nous cherchons à savoir ce qui s'est passé afin que l'expérience ne se reproduise pas. Les points sont discutés avec les équipes lors des briefings, avant les services.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LO





## QUALITE & SATISFACTION

### Analyse de la qualité de service

#### E-REPUTATION

Les sites communautaires et d'avis, mais aussi les réseaux sociaux sont aujourd'hui de formidables outils permettant de s'assurer et de contrôler la qualité du service proposé par un restaurant.



#### TRIPADVISOR

Restaurant n°3/25 | Note 4/5 | 312 avis

Réponse apportée sous 24 à 48h. Le service est noté 4/5 et il est qualifié de chaleureux, efficace, professionnel, attentionné ou encore sympathique. La cuisine est qualifiée de gourmande et savoureuse. Le rapport qualité/prix est mentionné comme avantageux.



#### GOOGLE MY BUSINESS

Note 3,9/5 | 1 354 avis

Réponse apportée sous 24 à 48h. Le service est qualifié d'organisé, souriant, professionnel et efficace. L'hiver, des commentaires sur l'agencement, le cadre et la décoration sont aussi à relever.



#### FACEBOOK

Note 4/5 | 69 avis

Réponse apportée sous 24 à 48h. Le service est qualifié de jeune, rapide, efficace, agréable, souriant, excellent. La qualité de la cuisine est mentionnée à de nombreuses reprises.



Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE



## QUALITE & SATISFACTION

### *Extrait des avis recus*

Excellent endroit. Très bonne cuisine. Personnel aux petits soins. Au pied du Pont du Gard.

**Dîner en extérieur**

Service rapide et accueil sympathique, plats délicieux, terrasse ombragée et brumisée, vue imprenable sur le pont du Gard. Tarif très correct. Vivement recommandé !

**Plats excellents · Vues panoramiques · Délicieux menus**

Le Cadre est magnifique: vue sur le pont du Gard, espace calme chaleureux. Le personnel est accueillant. Je recommande

Superbe site au pied du pont du Gard, personnel à minima bilingue dynamique et super sympathique. Cuisine avec des produits de très bonne qualité

**Vues panoramiques · Cuisine plaisir · Cuisine gastronomique**

Très bonne adresse  
Agréable moment  
Tout est parfait cadre ,services, plats.,  
A découvrir sans hésiter

**Cosy atmosphere · Vaste choix · Vues panoramiques · Plats excellents**

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

SLOW





## QUALITE & SATISFACTION

### *Analyse de la qualite de service*

#### ONSITE

Aux Terrasses, lorsqu'un client se présente en caisse pour régler, il est toujours accueilli par un membre de l'équipe. Ce dernier prend toujours le temps de lui demander comment son expérience s'est déroulée. Cela permet aux clients qui souhaiteraient faire des remarques, positives comme négatives, de les soumettre à ce moment-là.

Prendre le temps de le demander aux clients nous a permis de récolter de nombreux retours globalement très positifs, qui n'auraient probablement pas été retranscrits via les réseaux sociaux ou les sites communautaires et donc de s'assurer de la constance de qualité de notre service.

Nous mettons à point d'honneur à débriefer l'ensemble de nos équipes lorsqu'un commentaire négatif nous est transmis, quotidiennement. Il est important de faire le point avec le client afin de savoir ce qui s'est passé, de comprendre d'où a pu venir le problème, mais aussi de faire en sorte que cela n'arrive plus.

#### QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Notre logiciel de gestion de réservation, Zenchef, nous permet désormais d'envoyer de manière automatique un questionnaire de satisfaction à nos clients.

A ce jour, 243 avis ont été reçus. Le restaurant est évalué 4,5/5.

L'enquête nous permet d'aller plus loin et d'avoir des détails sur ce que les clients ont pensé du service (noté 4,6/5), de l'ambiance (noté 4,6/5), du menu (noté 4,4/5) et du rapport qualité/prix (noté 4,2/5).

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

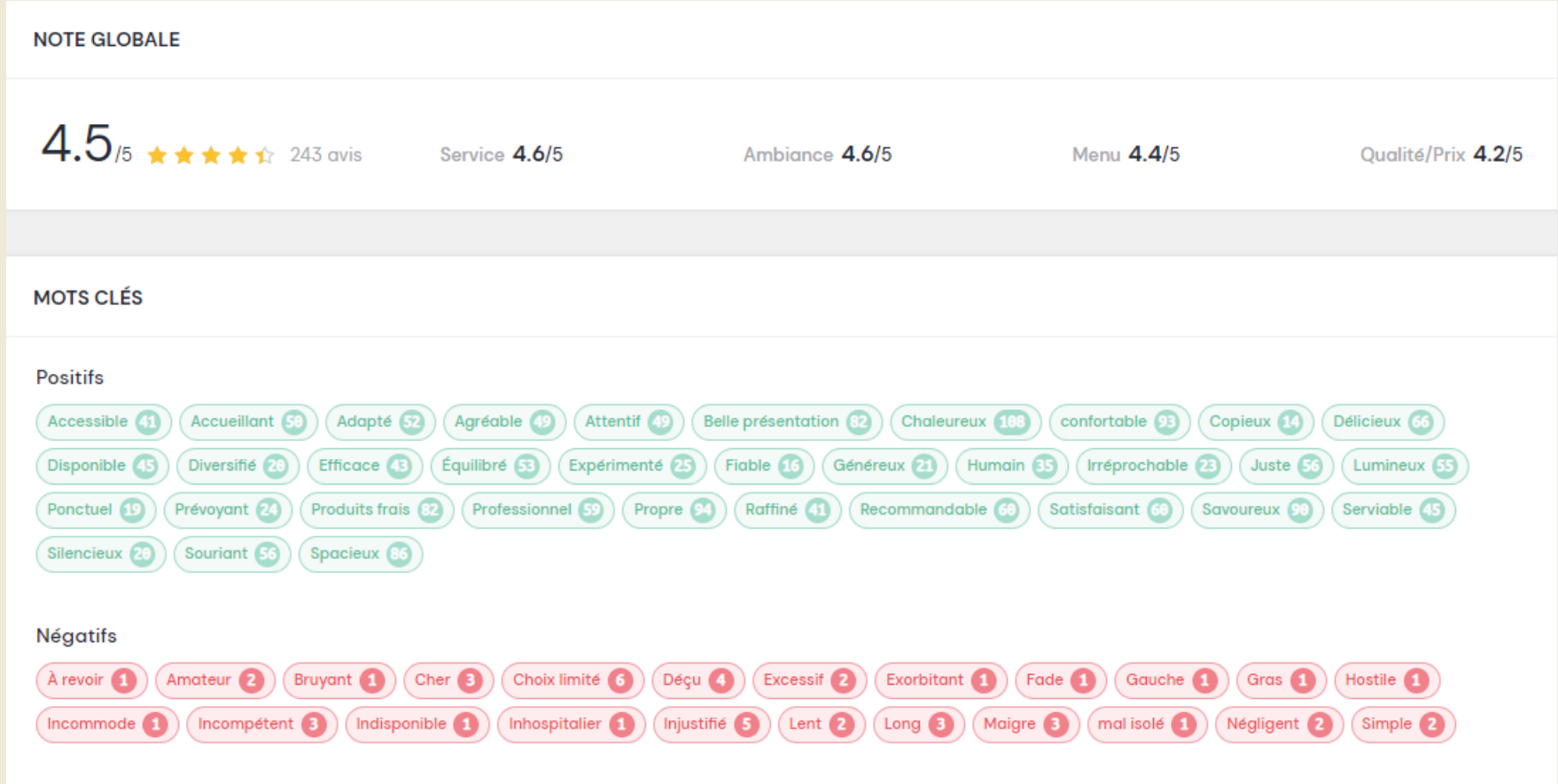
S'LO





# QUALITE & SATISFACTION

## Analyse des reponses a l'enquete de satisfaction



EN DATE DE MAI 2023, CAR NOUS NE POUVONS PAS SÉLECTIONNER DE PÉRIODE PRÉCISE





# QUALITE & SATISFACTION

## Analyse des reponses a l'enquete de satisfaction

**Catherine Dufes** ★★★★★ Service 5/5 Ambiance 5/5 Menu 5/5 Qualité/Prix 5/5

24 août 2022 / Réserveion: 23 août 2022 - Dîner - 20h30 - 2 couverts - Tables 332

COMMENTAIRE PUBLIC

Magnifique terrasse avec une vue incroyable Service impeccable et menu très gourmand pour un prix plus que raisonnable

**Lionel Blaise** ★★★★★ Service 5/5 Ambiance 5/5 Menu 5/5 Qualité/Prix 4/5

24 août 2022 / Réserveion: 23 août 2022 - Dîner - 20h00 - 4 couverts - Tables 421

COMMENTAIRE PUBLIC

Cadre exceptionnel, accueil chaleureux et décontracté, service efficace, cuisine originale de qualité

**J.L Brosset** ★★★★★ Service 5/5 Ambiance 5/5 Menu 5/5 Qualité/Prix 5/5

20 août 2022 / Réserveion: 19 août 2022 - Dîner - 20h00 - 3 couverts - Tables 113

COMMENTAIRE PUBLIC

Dîner au pied du Pont dans un cadre très sympa. Service impeccable. Nous avons pris un apéritif avec une plancha (pour 3) + plat + dessert + café pour 45 € par personne. Vu le cadre, la qualité du service et le repas servit, cela reste honnête. Nous avons passé un agréable moment rythmé par un Dj ( musique pour tous les âges ). Nous recommandons sans hésiter... **Masquer**

COMMENTAIRE PRIVÉ

**Service:** Service impeccable. Personnel à l'écoute.

Efficace
  Serviable
  Prévoyant

**Ambiance:** Soirée agrémentée par un Dj. Le cadre.

chaleureux
  spacieux
  propre

**Menu:** Carte à la hauteur du lieu...

Belle présentation
  Produits frais
  Savoureux

**Qualité/Prix:** Le tarif est justifié et reste raisonnable.

Juste
  Satisfaisant
  Adapté

**Ghislaine Inguenau** ★★★★★ Service 5/5 Ambiance 4/5 Menu 4/5 Qualité/Prix 4/5

13 août 2022 / Réserveion: 11 août 2022 - Dîner - 20h00 - 2 couverts - Tables 222

COMMENTAIRE PUBLIC

Belle terrasse dans ce cadre magnifique du pont du Gard. Service rapide, équipe jeune, souriante, à l'écoute et de bons conseils. Les légumes cuisinés sont ceux du potager, donc excellents. Je recommande la salade de tomates au chevre et le dessert aux abricots dans un jus de verveine Nous avons bien diné et sommes restés confortablement installés pour assister aux illuminations du pont à 22h30 Nous avions peur du "piège à touristes" et pas du tout, nous avons passé un bon moment **Masquer**

**Pierre Burst** ★★★★★ Service 5/5 Ambiance 5/5 Menu 5/5 Qualité/Prix 5/5

8 août 2022 / Réserveion: 8 août 2022 - Déjeuner - 12h00 - 2 couverts - Tables 432

COMMENTAIRE PUBLIC

Une organisation irréprochable de la réservation sur le net au repas .exactitude , attention du personnel dans les moindres détails service rapide et sans faille ! Nous connaissons l'établissement et c'est toujours un plaisir d'y revenir !

COMMENTAIRE PRIVÉ

**Service:** Toujours aux petits soins dans les moindres détails très rarement vu dans un restaurant

**Ambiance:** Calme décors avec le pont du Gard au fond

silencieux
  chaleureux
  confortable
  spacieux
  lumineux
  propre

**Menu:** Simple original et copieux sans excès

Savoureux
  Raffiné
  Produits frais
  Belle présentation

**Qualité/Prix:**

Recommandable
  Satisfaisant
  Accessible

**Sonia Dubuis** ★★★★★ Service 5/5 Ambiance 5/5 Menu 5/5 Qualité/Prix 5/5

4 août 2022 / Réserveion: 3 août 2022 - Dîner - 20h00 - 3 couverts - Tables 431

COMMENTAIRE PUBLIC

Plats excellents , personnel attentif et agréable

## QUALITE & SATISFACTION

### *Analyse de la qualite de service*

#### ANALYSE

L'analyse des avis et commentaires clients nous permet de noter plusieurs points et axes à conserver ou à améliorer en ce qui concerne le service :

- Nos équipes sont très appréciées des clients qui citent régulièrement le prénom des collaborateurs qui se sont occupés d'eux. Nous continuerons à leur donner les clés d'un service réussi pour continuer dans cette dynamique.
- La qualité du service est mentionnée dans la plupart des commentaires, signe que celui-ci a marqué de manière positive. Nous continuerons de former nos équipes en continu pour avoir une qualité de service constante.
- Les commentaires négatifs à l'égard de l'équipe concernent des collaborateurs dépassés par un grand nombre de clients à gérer. Cela s'explique par le fait qu'en pleine saison estivale nous embauchons du personnel saisonnier, souvent jeune et peu expérimenté. Les managers ont toujours été présents pour les accompagner dans ces situations plus délicates. Nous renforcerons encore davantage ce suivi afin que les commentaires faisant mention de ce point soient de moins en moins nombreux.

L'équipe des Terrasses est dotée d'un socle solide, parfois avec des membres présents depuis le début de la concession. Ces collaborateurs permettent d'unir les équipes autour d'un état d'esprit de passion, de travail et de solidarité.

De nombreux collaborateurs saisonniers ont su faire leurs preuves et étaient très appréciés de nos clients. Ils sont prêts à reprendre l'aventure à la saison prochaine.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LO







Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW

LES TERRASSES  
PONT DU GARD

# Communication & marketing



# COMMUNICATION & MARKETING

## *Les enjeux*

### CONTEXTE

Situé sur un site extrêmement touristique, nos deux points de vente sont souvent victime d'un préjugé de nos clients qui ont peur de « tomber dans un attrape touristes ». La communication et le marketing nous aide à positionner le restaurant pour se détacher de cette image.

La communication revêt donc un enjeu stratégique car il permet de façonner, dans l'esprit des consommateurs, l'image du restaurant. Nous la voulons fidèle à nos valeurs de qualité, de professionnalisme et attirante pour la clientèle. Nous nous attachons donc à être actuels et à s'adapter constamment aux nouvelles tendances de consommation et aux attentes de la clientèle. Notre communication est basée sur la qualité et le produit.

### CIBLES

Notre cible de communication est multiple et transverse. Elle tend à toucher une clientèle large, représentative de notre établissement et des visiteurs du Site du POND du Gard. Nous avons identifié plusieurs cibles principales de communication. Nous cibons les familles, couples, promeneurs et visiteurs.

Ils sont à la fois des locaux et une clientèle de passage. La carte se renouvelle régulièrement afin de pouvoir attirer la clientèle locale, sans lassitude. Les gardois peuvent donc s'approprier le lieu, tout au long de l'année.

Les clients de passage peuvent se délecter d'un instant de convivialité autour d'une table servant des produits frais et de saison. La carte est pensée pour séduire tout le monde, petits et grands, français et internationaux. Il n'est d'ailleurs pas rare d'accueillir des clients plusieurs fois dans la même semaine.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE





## COMMUNICATION & MARKETING

### *Nos objectifs*

#### VALORISER LE PATRIMOINE

A travers notre exploitation des deux points de vente, nous souhaitons valoriser l'un des sites les plus visités en France, tant par les touristes français qu'internationaux. Nous exploitons un établissement à l'image de notre région et de son patrimoine.

#### ATTIRER DES SÉMINAIRES ET DES GROUPES

Les espaces proposés aux Terrasses étant totalement adaptés à la réception de séminaires et/ou de groupes, nous avons pour objectif d'en faire un lieu incontournable pour l'organisation d'événements, d'entreprises ou privés.

#### METTRE EN AVANT LE PRODUIT

Les Terrasses du Pont du Gard sont composées de deux points de vente, un établissement de restauration traditionnelle, bar et café en dégustation sur place et d'un snack proposant de la vente à emporter. Les Terrasses proposent des mets 100% faits maison qui subliment les produits locaux et régionaux, en favorisant les filières courtes et les produits issus de l'agriculture biologique.

À la carte du restaurant, une courte sélection d'entrées, plats et desserts, mais également une sélection de boissons et vins majoritairement régionaux. L'offre du snack est quant à elle basée sur des sandwiches, salades, glaces et desserts.

Les Terrasses du Pont du Gard sont ainsi les lieux parfaits pour assouvir une petite ou une grande faim pendant une promenade ou une visite sur le Site du Pont du Gard, mais aussi une destination à part entière dans laquelle on se rend pour y passer un moment et découvrir une offre de grande qualité.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW



## COMMUNICATION & MARKETING

### *Mettre en avant le produit*

#### MARKETING MIX

##### POSITIONNEMENT ET PRIX

Le positionnement tarifaire des Terrasses peut être attribué au milieu-de-gamme.

##### COMMUNICATION

Pour continuer de développer la notoriété de nos points de vente, nos actions de communication étaient basées l'expression de notre philosophie. En parallèle, nous avons cherché à attirer et fidéliser nos clients autour d'une communauté et d'une ligne éditoriale propre.

Média ou hors média, nous avons souhaité utiliser l'ensemble des outils à notre disposition afin de développer notre image et garantir le succès de notre produit. Cette année, nous devons asseoir notre positionnement, forgé depuis le début de la concession.

L'ensemble de nos communications digitales sont transmises à l'EPCC Pont du Gard, que nous identifions dans chacune de nos publications afin qu'un relai soit possible.

Les objectifs de notre stratégie de communication sont :

- Attirer
- Faire connaître
- Faire apprécier
- Rassurer
- Informer
- Fidéliser

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW





## COMMUNICATION & MARKETING

### *Le message transmis*

#### MESSAGE ET STORYTELLING

À travers notre message principal de communication, nous avons souhaité mettre en avant les valeurs du projet et ses forces.

Situées face au Pont du Gard, Les Terrasses prennent place dans une atmosphère hors du temps, offrant une vue imprenable sur l'un des plus beaux monuments de l'Empire Romain.

Le restaurant Les Terrasses vous propose une cuisine gourmande, imaginée par notre chef autour des plus beaux produits de notre région. Du petit-déjeuner au dîner, profitez d'instantanés gourmands sous le soleil de notre terrasse, ou confortablement installé dans l'un de nos espaces intérieurs, cosy et chaleureux.

À toute heure de la journée, Les Petites Terrasses vous proposent une sélection de délices à déguster sur le pouce et à emporter, faits-maison. À la fois saladerie, sandwicherie et glacier, offrez-vous de délicieuses recettes préparées autour des meilleurs produits : sandwiches, wraps, plats chauds, glaces artisanales et autres gourmandises.

Fidèles aux convictions qui nous animent depuis toujours, nous avons pensé une offre qui sublime les produits locaux et majoritairement bio, sélectionnés avec soin.

Véritables lieux de vie, Les Terrasses vous invitent à profiter de nombreux événements imaginés par nos équipes au fil des saisons, avec la plus belle des vues sur le Pont du Gard.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S'LO



# COMMUNICATION & MARKETING

## *Le message transmis*

### IDENTITÉ

#### NAMING

Au début de la concession, il était évident de conserver le nom « Les Terrasses » qui parle déjà à tous et qui est le nom emblématique du restaurant du site du Pont du Gard. Cependant dès le début de la concession, au snack, nous avons souhaité revoir le terme « Bistrot » qui ne reflétait pas l'offre proposée. Le choix a été fait de décliner le nom « Les Terrasses » en « Les Petites Terrasses » pour ce deuxième point de vente nous a permis de renforcer l'identité de marque des lieux.

Ce naming nous permet de lier les deux espaces dans l'esprit des clients : une offre différente, mais la même qualité, proposée par le même restaurateur.

#### CHARTRE GRAPHIQUE

Pour cette nouvelle année de concession, nous avons gardé la même charte graphique.

Elle permet d'uniformiser l'ensemble de nos communications et ainsi de renforcer l'image de marque.

L'établissement est représenté par une branche d'olivier, emblématique des lieux de par sa présence sur le site, et véritable symbole de la Romanité. La branche d'olivier est un trait d'union entre le passé et le présent. Nous avons également décliné des couleurs douces et naturelles, aux tonalités se rapprochant de la pierre et de l'olivier. Les typographies sont quant à elle simples et modernes, facilement lisibles.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE





## COMMUNICATION & MARKETING

### *Le message transmis*

#### BASE DE DONNEES PHOTOS

L'identité d'un établissement passe par son identité visuelle. La qualité des images revêt une importance capitale.

Pour nos publications sur les réseaux sociaux ou les sites qui référencent l'établissement, nous collaborons avec des photographes de la région. Nous réalisons des shootings professionnels deux fois par an. Des photos sont prises par les équipes du siège à chaque changement de carte pour actualiser notre base de données photos.

Les photos sont toutes dans le même esprit. A l'instar de la charte graphique, cette charte visuelle nous permet de conserver une unité dans l'image de marque.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW



# COMMUNICATION & MARKETING

## *Marketing digital*

### MARKETING DIGITAL

- **Page Internet**

Sur le site internet de **The Social Club**, deux pages sont dédiées respectivement aux Terrasses et aux Petites Terrasses. Elles permettent de présenter le concept, l'offre, de valoriser le site du Pont du Gard et de donner les informations clés sur les points de vente : carte du moment, coordonnées et horaires d'ouverture.

Nous avons travaillé le référencement naturel (SEO) des pages. En effet, pour permettre au restaurant de remonter dans les résultats de recherche, nous avons intégré des mots-clés spécifiques au produit et à sa localisation.

- **Réseaux sociaux**

L'établissement a sa propre page Instagram et Facebook. Du contenu de qualité y est posté régulièrement. Ces comptes permettent de fidéliser une communauté, d'apporter des réponses à nos clients et de cibler un public plus jeune.

Le restaurant bénéficie aussi de la couverture médiatique des pages de **The Social Club** sur ces mêmes réseaux sociaux. En effet, les informations les plus importantes y sont relayées.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LO





# COMMUNICATION & MARKETING

## Site internet

### FACE AU PONT DU GARD



Soul restaurant du site classé au patrimoine mondial de l'UNESCO, Les Terrasses du Pont du Gard font face au célèbre aqueduc. Elles prennent place dans une atmosphère hors du temps, offrant une vue imprenable sur l'un des plus beaux monuments de l'Empire Romain.

Le restaurant propose une carte gourmande, imaginée par le chef autour des plus beaux produits de la région.

Du déjeuner au dîner, en passant par le goûter, l'ambiance se prête à s'offrir des instants gourmands sous le soleil, sur la terrasse ou confortablement installé dans l'une des salles à manger, écrins cosy et chaleureux. Les espaces sont aussi imaginés pour l'accueil et l'accompagnement de groupes.

Fidèle aux valeurs du Club, la carte des Terrasses sublime les produits locaux et majoritairement issus de l'agriculture raisonnée, sélectionnés auprès des producteurs de la région ou dans notre jardin Gardois.

RESTAURANT | CAFÉ  
Avenue du Pont du Gard  
Site du Pont du Gard rive droite  
30210 REMOULINS

#### LES TERRASSES

Ouvert tous les jours au déjeuner de 12h à 14h30  
Goûter les samedis et dimanche de 15h à 18h  
Tél : 04 66 63 91 37



### LOCAL ET FAIT MAISON



Situées face au Pont du Gard, Les Petites Terrasses prennent place dans un environnement unique, avec une vue à couper le souffle sur l'emblématique aqueduc.

Aux côtés du restaurant, elles proposent à toute heure de la journée de découvrir une sélection de délices 100% faits maison, à déguster sur le pouce et à emporter. A la fois glacier, saladerie et sandwicherie, Les Petites Terrasses offrent de délicieuses recettes imaginées autour des meilleurs produits.

Parmi leurs mets phares : des glaces et sorbets, confectionnés dans la région par l'un des plus anciens maîtres artisans de France, labellisé Entreprise du patrimoine Vivant.

Un mariage certain de modernité et d'histoire, que l'on retrouve sur l'un des sites historiques les plus visités de France.

SALADERIE | SANDWICHERIE | GLACIER  
Avenue du Pont du Gard  
Site du Pont du Gard rive droite  
30210 REMOULINS

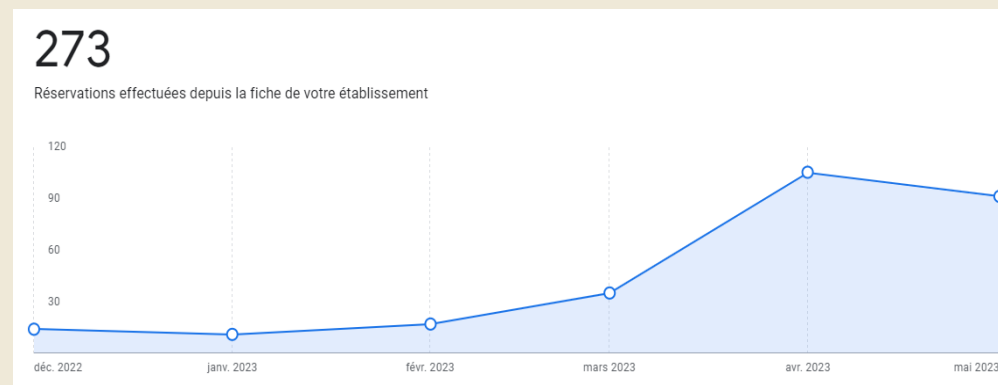
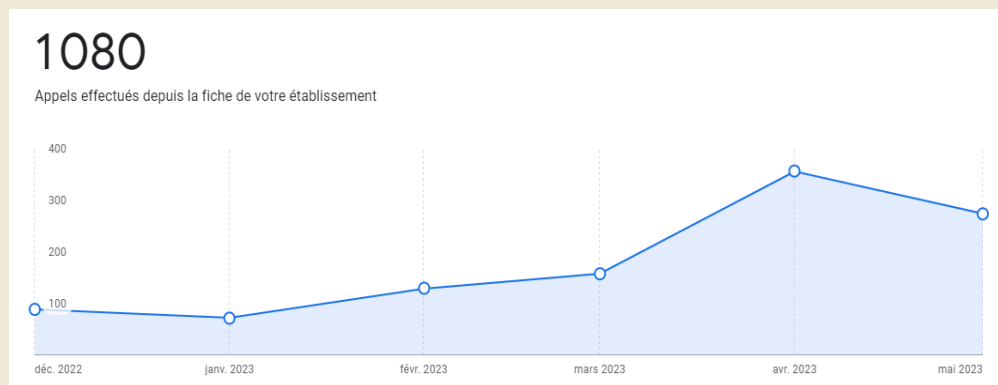
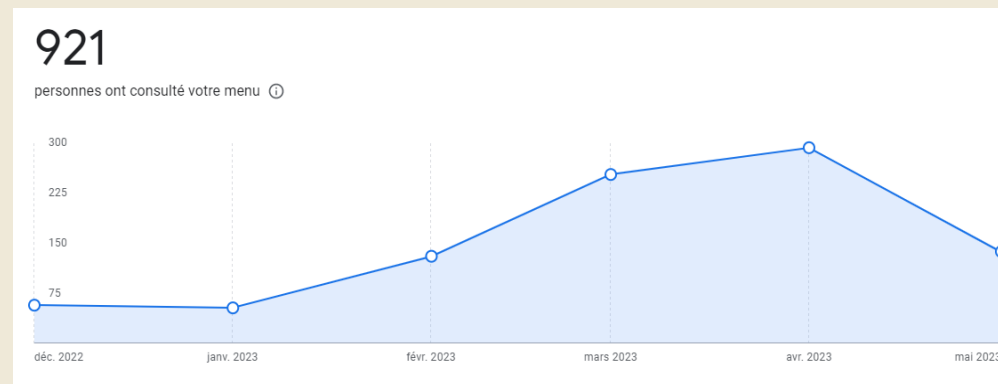
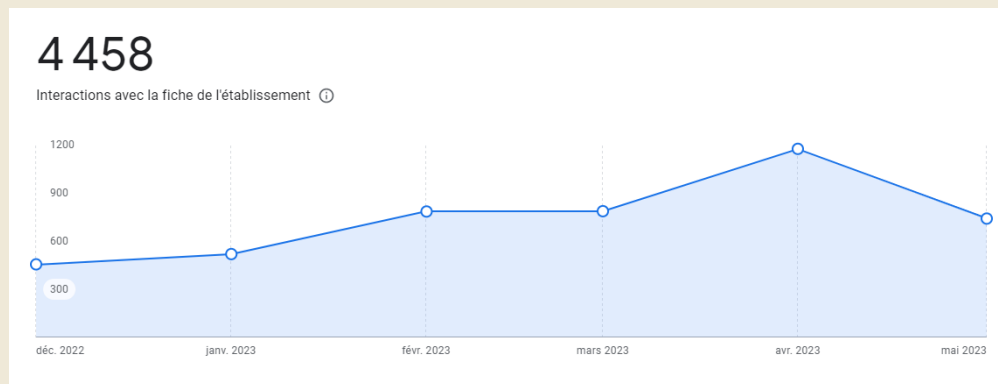
#### LES PETITES TERRASSES

Fermeture hivernale jusqu'en avril 2023  
Tél : 04 66 63 91 37



## COMMUNICATION & MARKETING

### Performance de la page Google My Business



LES DONNES PRECEDENTES NE SONT PAS DISPONIBLES

Ces performances ne sont possible que grâce à une attention constante et appuyée de l'optimisation de notre page Google My Business. Ainsi prise en compte dans la stratégie de communication et marketing digital, la page devient un puissant outil pour commercialiser le restaurant.



## COMMUNICATION & MARKETING

### *Communication print et on site*

#### COMMUNICATION PRINT/ONSITE

Afin de communiquer au sujet de nos évènements et/ou de notre actualité, nous avons utilisé l'ensemble des outils de communication on-site à notre disposition. Ces outils permettent de communiquer tant auprès d'une clientèle de passage qu'auprès de nos habitués.

- **PLV sur tables ou en caisse**

Nous avons régulièrement mis en avant nos actualités grâce à une PLV positionnée en caisse ou à des mises en avant sur tables. Cela nous permet d'informer nos clients, déjà sur place, de l'actualité du restaurant.

- **Flyers accompagnant les additions**

Nous avons utilisé ce système pour communiquer au sujet de nos évènements au travers de petits flyers réalisés en interne. Ils sont distribués uniquement aux clients qui le souhaitent afin de ne pas créer de pollution évitable.

- **Supports pour menus extérieurs et cartes**

Les affichages extérieurs comme les supports de cartes des mets sont des outils de communication à part entière. Ils nous permettent de mettre en avant notre concept au travers d'un texte attractif et de booster les ventes. C'est un point que nous ne négligeons pas. Notre format de carte actuel est celui qui semble convenir le mieux à notre clientèle.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW



# COMMUNICATION & MARKETING

## *Reseaux sociaux*

### LES RESEAUX SOCIAUX

La présence d'un restaurant sur les principaux réseaux sociaux est primordiale, il s'agit d'outils permettant de communiquer rapidement et d'échanger en direct avec nos clients. Si Instagram a eu davantage vocation à véhiculer notre image grâce à des photos et des vidéos, Facebook nous a lui permis aussi de promouvoir et inviter à un événement et de jouer le rôle de service client.

Nous avons donc décidé d'être très présents sur les réseaux avec 3 à 5 posts par semaine en haute saison. Des stories sont publiées tous les deux jours, en moyenne. Pour booster leur impact, la qualité des images, des textes et des hashtags est soigneusement prise en compte.

### SPONSORISATION

Afin d'assurer une bonne visibilité aux posts importants, nous avons utilisé les outils de sponsorship. Nous avons ainsi vu dans ces cas une nette augmentation des likes, des relais et des abonnements.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

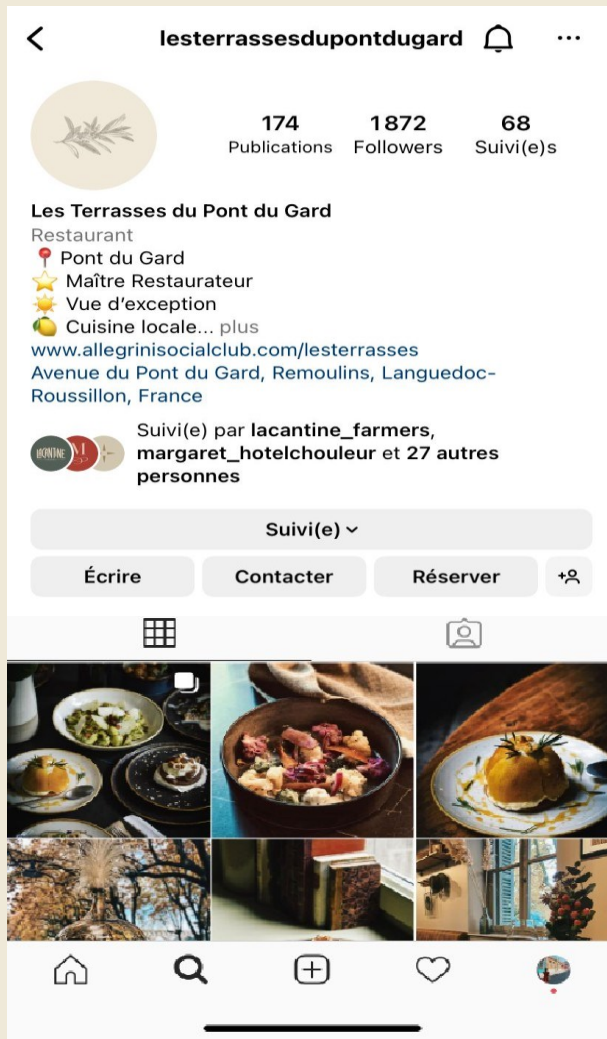
S'LO





# COMMUNICATION & MARKETING

## Reseaux sociaux





# COMMUNICATION & MARKETING

## Reseaux sociaux





## COMMUNICATION & MARKETING

### *Reseaux sociaux*

#### LES ANIMATIONS ORGANISEES EN ACCORD AVEC L'EPPCC DU PONT DU GARD

Parce que Les Terrasses du Pont du Gard sont avant tout un lieu de vie, nous avons souhaité les événementialiser au travers d'évènements ponctuels ou récurrents, à notre image.

En effet, en plus de la clientèle de groupe, qui peut nous demander des animations particulières, il est important pour nous de créer des évènements qui permettent à la clientèle individuelle de se retrouver.

Cette année, on note par exemple :

- **Célébration d'Halloween, le 31 octobre**

Menu spécial, décoration thématique, atelier maquillage, jeux concours et goûter gourmand ont été organisés.

- **DJ sets, en haute saison**

Pour animer les soirées en haute saison, en plus du spectacle de sons et lumières, des dj sets ont été organisés afin d'animer les fins de journée.

- **Saint Valentin, le 14 février**

Menu spécial et décoration thématique ont été mis en place.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE

S<sup>2</sup>LOW



Ce week-end  
*aux Terrasses*

## COMMUNICATION & MARKETING

### *Les labels*

Nous avons à cœur de faire valoir notre travail et celui de nos équipes par l'obtention de labels, régionaux ou nationaux. Notre établissement se distingue par sa qualité de produits, de services, de traçabilité, de valorisation de notre région. C'est ainsi que nous avons entrepris les démarches pour l'obtention de plusieurs labels.

#### MAÎTRE-RESTAURATEUR

Créé en 2007, ce prix est décerné par l'Etat à la suite d'un audit réalisé par un organisme indépendant. Il s'agit du seul titre officiel pour la restauration car il est désormais inscrit dans la loi, lui conférant une importance supplémentaire. Suite à l'audit de la société Certipaq réalisé sur l'exercice précédent, nous avons reçu le titre de Maître-Restaurateur au nom de Denis ALLEGRIANI au mois de septembre 2020.

#### MILITANT DU GOÛT

Cette marque d'État est attribuée aux professionnels du Tourisme dans une démarche de progrès. Il récompense les l'amélioration continue de la qualité de service et d'accueil. Notre affiliation a été officialisée depuis le 5 novembre 2020.

#### QUALITÉ TOURISME

Mise en place par l'État en 2005 afin de labelliser les différents professionnels et institutionnels œuvrant dans le secteur du tourisme, Qualité Tourisme permet aux clients de reconnaître les entreprises proposant des services de qualité.

Nous faisons partie de la promotion 2021 qui récompensait 71 artisans.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE





# COMMUNICATION & MARKETING

## *Nos objectifs*

### NOS OBJECTIFS POUR 2023

Nous souhaitons continuer de développer notre présence et notre force de frappe en ligne, notamment grâce aux éléments suivants :

- Développer notre communauté sur les réseaux sociaux grâce à l'utilisation de l'outil vidéo tant en posts classiques qu'en stories.
- Atteindre de meilleures notes (minimum 4,5/5) sur l'ensemble des sites communautaires, en incitant nos clients à poster des avis sur Google My Business et Trip Advisor. Nous aimerions atteindre la première place des restaurant à Remoulins sur Trip Advisor.
- Assurer notre présence dans une majorité de guides touristiques et culinaires.
- Obtenir de nouvelles labellisations et communiquer à leur sujet pour rassurer la clientèle notamment en période post-épidémie.
- Développer des outils de communication commerciale dédiés aux entreprises et aux particuliers pour l'organisation de leurs événements, notamment en mettant à jour régulièrement une plaquette commerciale.
- Développer la présence des points de vente et de nos offres grâce à du référencement payant.
- Renforcer notre communication quant à la qualité des produits, des services, et de notre parfaite traçabilité pour renforcer la confiance des touristes.

Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le

ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE



Envoyé en préfecture le 24/01/2025

Reçu en préfecture le 24/01/2025

Publié le



ID : 030-448279844-20250124-2025\_04-DE



LES TERRASSES

PONT DU GARD

TheSocialClub





Annexe n°25-04 - Compte d'Exploitation Prévisionnel

| Année                                                            | répartition/secteur     | 2019 | Prev. 2020   | REALISE 2020 | Prev. 2021   | REALISE 2021 | Prev. 2022   | REALISE 2022   | Prev. 2023   | REALISE 2023   | Prev. 2024   | REALISE 2024   | Prev. 2025     | Prev. 2026   | Prev. 2027   |              |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Recettes d'exploitation</b>                                   |                         |      |              |              |              |              |              |                |              |                |              |                |                |              |              |              |
| Chiffre d'affaires                                               | bar                     |      | 150 000,00 € | - €          | 165 000,00 € | - €          | 206 250,00 € | - €            | 247 500,00 € | - €            | 259 875,00 € | - €            | 272 868,75 €   | 281 054,81 € | 289 486,46 € |              |
| Chiffre d'affaires                                               | restauration individuel |      | 483 572,00 € | 681 278,69 € | 531 929,20 € | 855 134,90 € | 664 911,50 € | 1 238 544,81 € | 797 893,80 € | 1 500 469,38 € | 837 788,49 € | 1 478 187,29 € | 879 677,91 €   | 906 068,25 € | 933 250,30 € |              |
| Chiffre d'affaires                                               | restauration rapide     |      | 180 400,00 € | 304 242,79 € | 198 440,00 € | 452 836,51 € | 248 050,00 € | 420 236,45 €   | 297 660,00 € | 489 438,86 €   | 312 543,00 € | 462 740,85 €   | 328 170,15 €   | 338 015,25 € | 348 155,71 € |              |
| Chiffre d'affaires                                               | restauration groupe     |      | 152 000,00 € | 59 124,00 €  | 167 200,00 € | 46 314,07 €  | 209 000,00 € | 188 894,15 €   | 250 800,00 € | 267 194,30 €   | 263 340,00 € | 349 646,54 €   | 276 507,00 €   | 284 802,21 € | 293 346,28 € |              |
| Chiffre d'affaires                                               | Glace                   |      | 104 800,00 € | 107 313,63 € | 115 280,00 € | 158 554,73 € | 144 100,00 € | 190 078,92 €   | 172 920,00 € | 209 633,54 €   | 181 566,00 € | 220 525,46 €   | 190 644,30 €   | 196 363,63 € | 202 254,54 € |              |
| Chiffre d'affaires liés aux consommations pendant les événements |                         |      | 6 000,00 €   | 6 095,27 €   | 50 000,00 €  | 1 956,04 €   | 62 500,00 €  | - €            | 75 000,00 €  | - €            | 78 750,00 €  | - €            | 82 687,50 €    | 85 168,13 €  | 87 723,17 €  |              |
| Avantages en nature salariés                                     |                         |      | - €          | 11 224,96 €  | - €          | 11 878,05 €  | - €          | 16 459,21 €    | - €          | 24 144,55 €    | - €          | 25 354,71 €    | - €            | - €          | - €          |              |
| Subventions d'exploitation / Aides Covid                         |                         |      | - €          | 6 500,00 €   | - €          | 85 711,00 €  | - €          | 6 411,11 €     | - €          | 666,66 €       | - €          | - €            | - €            | - €          | - €          |              |
| Produits divers de gestion courante                              |                         |      | - €          | - €          | 3,00 €       | 10,00 €      | - €          | 23,00 €        | - €          | 1 142,00 €     | - €          | 150,00 €       | - €            | - €          | - €          |              |
| <b>Total Produits d'exploitation</b>                             |                         |      | - €          | 1 076 772 €  | 1 175 782 €  | 1 227 849 €  | 1 612 395 €  | 1 534 812 €    | 2 060 648 €  | 1 841 774 €    | 2 492 689 €  | 1 933 862 €    | 2 536 605 €    | 2 030 556 €  | 2 091 472 €  | 2 154 216 €  |
| <b>Dépenses d'exploitation</b>                                   |                         |      |              |              |              |              |              |                |              |                |              |                |                |              |              |              |
| <b>Frais généraux</b>                                            |                         |      | - €          | 593 558 €    | 598 631 €    | 642 689 €    | 740 860 €    | 403 511 €      | 919 850 €    | 828 799 €      | 1 034 724 €  | 861 985 €      | 997 017 €      | 895 470 €    | 919 065 €    | 943 302 €    |
| Achats matières premières solide                                 |                         |      |              | 231 693,00 € | 245 007,67 € | 265 712,30 € | 262 723,82 € | 4,00 €         | 354 674,28 € | 398 568,45 €   | 426 567,49 € | 418 496,87 €   | 457 120,99 €   | 439 421,72 € | 452 604,37 € | 466 182,50 € |
| Achats matières premières liquide                                |                         |      |              | 37 500,00 €  | 124 710,11 € | 41 250,00 €  | 135 381,21 € | 51 562,50 €    | 170 769,44 € | 61 875,00 €    | 164 382,46 € | 64 968,75 €    | 118 366,65 €   | 68 217,19 €  | 70 263,70 €  | 72 371,61 €  |
| Electricité                                                      |                         |      |              | 16 585,00 €  | 19 807,41 €  | 16 917,00 €  | 17 961,88 €  | 17 255,00 €    | 28 427,51 €  | 17 600,00 €    | 55 414,75 €  | 17 952,00 €    | 58 271,51 €    | 18 311,04 €  | 18 677,26 €  | 19 050,81 €  |
| Eau                                                              |                         |      |              | 11 610,00 €  | 1 710,40 €   | 11 842,00 €  | 3 970,50 €   | 12 079,00 €    | 4 867,14 €   | 12 321,00 €    | 5 425,94 €   | 12 567,00 €    | 6 093,52 €     | 12 818,34 €  | 13 074,71 €  | 13 336,20 €  |
| Carburant                                                        |                         |      |              | - €          | 132,00 €     | - €          | 2 801,00 €   | - €            | 3 070,04 €   | - €            | 3 297,07 €   | - €            | 2 843,84 €     | - €          | - €          | - €          |
| Fournitures de bureau                                            |                         |      |              | 3 500,00 €   | 2 186,02 €   | 3 570,00 €   | 629,30 €     | 3 641,00 €     | 1 610,76 €   | 3 714,00 €     | 1 767,97 €   | 3 788,00 €     | 2 772,72 €     | 3 863,76 €   | 3 941,04 €   | 4 019,86 €   |
| Petit équipement                                                 |                         |      |              | 34 117,00 €  | 7 056,23 €   | 34 799,00 €  | 21 605,32 €  | 35 495,00 €    | 23 557,77 €  | 36 205,00 €    | 35 968,76 €  | 36 929,00 €    | 14 602,25 €    | 37 667,58 €  | 38 420,93 €  | 39 189,35 €  |
| Produits d'entretien                                             |                         |      |              | 34 117,00 €  | 32 594,57 €  | 34 799,00 €  | 21 219,15 €  | 35 495,00 €    | 42 389,34 €  | 36 205,00 €    | 23 014,21 €  | 36 929,00 €    | 15 088,57 €    | 37 667,58 €  | 38 420,93 €  | 39 189,35 €  |
| Vêtement de travail                                              |                         |      |              | 2 500,00 €   | 5 200,38 €   | 2 550,00 €   | 1 342,60 €   | 2 601,00 €     | 915,63 €     | 2 653,00 €     | 3 085,23 €   | 2 706,00 €     | - €            | 2 760,12 €   | 2 815,32 €   | 2 871,63 €   |
| Packaging                                                        |                         |      |              | 15 000,00 €  | - €          | 15 300,00 €  | 14 149,25 €  | 15 606,00 €    | 632,85 €     | 15 918,00 €    | 1 853,32 €   | 16 236,00 €    | 22 608,81 €    | 16 560,72 €  | 16 891,93 €  | 17 229,77 €  |
| Location de matériels                                            |                         |      |              | 9 600,00 €   | 4 479,93 €   | 9 792,00 €   | 12 725,36 €  | 9 988,00 €     | 17 935,07 €  | 10 188,00 €    | 8 066,36 €   | 10 392,00 €    | 10 644,08 €    | 10 599,84 €  | 10 811,84 €  | 11 028,07 €  |
| Fees (honoraires de gestion ?)                                   |                         |      |              | 32 303,16 €  | 63 879,94 €  | 36 835,48 €  | 124 646,07 € | 46 044,35 €    | 104 049,97 € | 55 253,21 €    | 167 961,93 € | 58 015,87 €    | 150 756,84 €   | 60 916,67 €  | 62 744,17 €  | 64 626,49 €  |
| Location annexe                                                  |                         |      |              | 3 600,00 €   | 1 879,48 €   | 3 672,00 €   | 10 519,78 €  | 3 745,00 €     | 10 594,50 €  | 3 820,00 €     | 22 004,00 €  | 3 896,00 €     | 31 333,65 €    | 3 973,92 €   | 4 053,40 €   | 4 134,47 €   |
| Entretien et réparations et maintenance                          |                         |      |              | 34 117,00 €  | 20 291,49 €  | 34 799,00 €  | 28 084,19 €  | 35 495,00 €    | 32 185,82 €  | 36 205,00 €    | 26 360,35 €  | 36 929,00 €    | 22 055,26 €    | 37 667,58 €  | 38 420,93 €  | 39 189,35 €  |
| Primes d'assurances                                              |                         |      |              | 2 500,00 €   | 4 276,95 €   | 2 550,00 €   | 7 880,12 €   | 2 601,00 €     | 8 389,19 €   | 2 653,00 €     | 8 049,60 €   | 2 706,00 €     | 7 594,70 €     | 2 760,12 €   | 2 815,32 €   | 2 871,63 €   |
| Etudes et recherches                                             |                         |      |              | 1 500,00 €   | 2 162,09 €   | 1 530,00 €   | 1 458,21 €   | 1 561,00 €     | 21 082,63 €  | 1 592,00 €     | 3 580,79 €   | 1 624,00 €     | 1 411,62 €     | 1 656,48 €   | 1 689,61 €   | 1 723,40 €   |
| Charges locatives                                                |                         |      |              | 17 000,00 €  | - €          | 17 340,00 €  | 27 504,68 €  | 17 687,00 €    | 15 000,00 €  | 18 041,00 €    | 18 823,38 €  | 18 402,00 €    | 16 938,06 €    | 18 770,04 €  | 19 145,44 €  | 19 528,35 €  |
| Honoraires comptables / juridiques                               |                         |      |              | 15 000,00 €  | 27 563,79 €  | 15 300,00 €  | 19 216,84 €  | 15 606,00 €    | 24 037,52 €  | 15 918,00 €    | 19 172,87 €  | 16 236,00 €    | 31 420,15 €    | 16 560,72 €  | 16 891,93 €  | 17 229,77 €  |
| Honoraires Chef                                                  |                         |      |              | 32 816,00 €  | - €          | 34 461,00 €  | - €          | 36 182,00 €    | - €          | 37 989,00 €    | - €          | 39 891,00 €    | - €            | 40 688,82 €  | 41 502,60 €  | 42 332,65 €  |
| Publicité, publications                                          |                         |      |              | 10 000,00 €  | 8 708,84 €   | 10 200,00 €  | 10 870,19 €  | 10 404,00 €    | 17 529,68 €  | 10 612,00 €    | 10 168,66 €  | 10 824,00 €    | 4 458,77 €     | 11 040,48 €  | 11 261,29 €  | 11 486,52 €  |
| Communication                                                    |                         |      |              | 25 000,00 €  | - €          | 25 500,00 €  | - €          | 26 010,00 €    | - €          | 26 530,00 €    | - €          | 27 061,00 €    | 2 327,24 €     | 27 602,22 €  | 28 154,26 €  | 28 717,35 €  |
| Artistique                                                       |                         |      |              | 15 000,00 €  | 12 270,65 €  | 15 300,00 €  | 2 540,00 €   | 15 606,00 €    | 13 170,00 €  | 15 918,00 €    | 1 411,56 €   | 16 236,00 €    | 1 507,70 €     | 16 560,72 €  | 16 891,93 €  | 17 229,77 €  |
| Frais de transport                                               |                         |      |              | - €          | 352,00 €     | - €          | 76,00 €      | - €            | - €          | - €            | - €          | - €            | - €            | - €          | - €          | - €          |
| Frais de représentation / Frais de déplacement                   |                         |      |              | - €          | 3 312,00 €   | - €          | 2 600,00 €   | - €            | 5 305,11 €   | - €            | 188,80 €     | - €            | 480,38 €       | - €          | - €          | - €          |
| Frais postaux                                                    |                         |      |              | 1 000,00 €   | 403,90 €     | 1 020,00 €   | 72,67 €      | 1 040,00 €     | 129,00 €     | 1 061,00 €     | 41,76 €      | 1 082,00 €     | - €            | 1 103,64 €   | 1 125,71 €   | 1 148,23 €   |
| Frais télécommunications                                         |                         |      |              | 1 500,00 €   | 766,74 €     | 1 530,00 €   | 956,99 €     | 1 561,00 €     | 2 114,66 €   | 1 592,00 €     | 938,33 €     | 1 624,00 €     | 1 078,26 €     | 1 656,48 €   | 1 689,61 €   | 1 723,40 €   |
| Services bancaires                                               |                         |      |              | 3 500,00 €   | 8 839,22 €   | 3 570,00 €   | 9 013,44 €   | 3 641,00 €     | 12 617,00 €  | 3 714,00 €     | 21 030,61 €  | 3 788,00 €     | 15 446,67 €    | 3 863,76 €   | 3 941,04 €   | 4 019,86 €   |
| Cotisations, dons...                                             |                         |      |              | 2 500,00 €   | 1 039,00 €   | 2 550,00 €   | 701,00 €     | 2 601,00 €     | 3 744,47 €   | 2 653,00 €     | 4 557,93 €   | 2 706,00 €     | 455,00 €       | 2 760,12 €   | 2 815,32 €   | 2 871,63 €   |
| Autres redevances                                                |                         |      |              | - €          | - €          | - €          | 210,00 €     | - €            | 1 051,00 €   | - €            | 5 297,00 €   | - €            | 1 340,00 €     | - €          | - €          | - €          |
| <b>Charges de personnel</b>                                      |                         |      | - €          | 363 410,55 € | 420 140,86 € | 414 399,11 € | 402 045,81 € | 517 998,88 €   | 660 134,07 € | 621 598,66 €   | 904 336,30 € | 652 678,59 €   | 1 034 636,95 € | 685 312,52 € | 705 871,90 € | 727 048,05 € |
| Masse salariale CDI                                              |                         |      |              | 150 748,08 € | 136 292,03 € | 171 898,89 € | 177 685,64 € | 214 873,61 €   | 341 389,39 € | 257 848,33 €   | 367 305,44 € | 270 740,75 €   | 357 470,05 €   | 284 277,79 € | 292 806,12 € | 301 590,30 € |
| Masse salariale saisonnier                                       |                         |      |              | 118 444,92 € | 224 046,20 € | 135 063,41 € | 194 064,67 € | 168 829,27 €   | 200 498,53 € | 202 595,12 €   | 401 502,93 € | 212 724,87 €   | 526 557,49 €   | 223 361,12 € | 230 061,95 € | 236 963,81 € |
| Charges sociales et patronales saisonnier                        |                         |      |              | 41 455,72 €  | 37 077,63 €  | 47 272,19 €  | 15 753,66 €  | 59 090,24 €    | 43 762,73 €  | 70 908,29 €    | 47 434,78 €  | 74 453,71 €    | 64 822,29 €    | 78 176,39 €  | 80 521,68 €  | 82 937,33 €  |
| Charges sociales et patronales CDI                               |                         |      |              | 52 761,83 €  | 22 725,00 €  | 60 164,61 €  | 14 541,84 €  | 75 205,76 €    | 74 483,42 €  | 90 246,92 €    | 88 093,15 €  | 94 759,26 €    | 85 787,12 €    | 99 497,23 €  | 102 482,14 € | 105 556,61 € |
| Redevances                                                       |                         |      | - €          | 88 013,53 €  | 79 804,55 €  | 146 567,84 € | 215 017,61 € | 170 709,81 €   | 192 561,29 € | 194 851,77 €   | 241 929,56 € | 202 094,35 €   | 269 085,09 €   | 209 699,07 € | 214 490,04 € | 237 569,91 € |
| Redevance fixe                                                   |                         |      |              | 31 854,84 €  | 19 909,27 €  | 50 000,00 €  | 56 636,43 €  | 50 000,00 €    | 50 000,00 €  | 50 000,00 €    | 50 000,00 €  | 50 000,00 €    | 50 000,00 €    | 50 000,00 €  | 50 000,00 €  | 68 145,16 €  |
| Redevance variable                                               |                         |      |              | 56 158,69 €  | 59 895,28 €  | 96 567,84 €  | 158 381,18 € | 120 709,81 €   | 142 561,29 € | 144 851,77 €   | 191 929,56 € | 152 094,35 €   | 219 085,09 €   | 159 699,07 € | 164 490,04 € | 169 424,75 € |
| <b>Impôts, taxes et versements assimilés</b>                     |                         |      | - €          | 16 101,00 €  | 3 773,96 €   | 16 448,00 €  | 7 346,96 €   | 16 823,00 €    | 10 355,74 €  | 17 226,00 €    | 11 880,48 €  | 18 663,00 €    | 12 790,29 €    | 19 563,00 €  | 20 663,00 €  | 21 663,00 €  |
| Impôts et taxes                                                  |                         |      |              | 16 101,00 €  | 3 773,96 €   | 16 448,00 €  | 8 241,92 €   | 16 823,00 €    | 12 156,36 €  | 17 226,00 €    | 12 416,00 €  | 18 663,00 €    | 12 747,29 €    | 19 563,00 €  | 20 663,00 €  | 21 663,00 €  |
| Transfert de charges                                             |                         |      |              | - €          | - €          | - €          | 15 589,88 €  | - €            | 1 821,62 €   | - €            | 2 829,52 €   | - €            | 200,00 €       | - €          | - €          | - €          |
| Charges diverses de gestion courante                             |                         |      |              | - €          | 8,00 €       | - €          | 1,00 €       | - €            | 21,00 €      | - €            | 2 294,00 €   | - €            | 243,00 €       | - €          | - €          | - €          |
| <b>Total Charges d'exploitation (présentation 1)</b>             |                         |      | - €          | 1 061 083 €  | 1 102 350 €  | 1 220 104 €  | 1 350 576 €  | 1 109 043 €    | 1 782 901 €  | 1 662 475 €    | 2 192 871 €  | 1 735 421 €    | 2 313 530 €    | 1 810 044 €  | 1 860 090 €  | 1 929 583 €  |
| <b>Excédent Brut d'Exploitation</b>                              |                         |      | - €          | 15 689 €     | 73 432 €     | 7 745 €      | 261 819 €    | 425 769 €      | 277 746 €    | 179 299 €      | 299 818 €    | 198 441 €      | 223 075 €      | 220 511 €    | 231 383 €    | 224 633 €    |
| Amortissement des investissements                                |                         |      |              | 35 286,00 €  | 36 521,00 €  | 35 286,00 €  | 54 128,00 €  | 35 286,00 €    | 64           |                |              |                |                |              |              |              |





