Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Mireille Hurlin le 31 mai 2022

Château des Fines roches, que sont-ils devenus ?



Denis Duchêne, le nouveau patron des Fines Roches reprenait en plein Covid –le 16 décembre 2020-, l'hôtellerie et le restaurant gastronomique de Châteauneuf-du-pape. Son pari ? Passer du BTP –il venait juste de vendre l'entreprise de génie climatique qu'il avait créée à 21 ans, située à Entraigues- au tourisme, dans ce lieu fréquenté à plus de 80% par une importante clientèle étrangère.

Évidemment le Covid a bousculé planning et business plan. Alors que le printemps s'installe avec force de soleil et de vent, nous faisons le point. La discussion ? Elle commence par un retour de stage de cohésion

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Mireille Hurlin le 31 mai 2022

d'équipe. 27 professionnels embarqués dans un Koh Lanta au Grau-du-Roi.

Petit rappel

Echo du mardi : «Lorsque nous nous étions quittés, il y a un an, vous aviez investi 1M€ dans l'établissement, refait la décoration du restaurant gastronomique, des parties communes, créé un bar et un espace bien-être avec sauna, jacuzzi et massages, revu entièrement les 11 chambres, ainsi que les espaces séminaires dotés de matériel High Tech. Hors Covid, le chiffre d'affaires annuel était de 1,5M€ et vous aviez prévu de le monter à 2M€. Vous souhaitiez développer les mariages, baptêmes et séminaires d'entreprise, séduire les touristes internationaux et particulièrement la clientèle anglaise et américaine qui constituait à l'époque 80% de la fréquentation de l'établissement de votre prédécesseur. Lorsque nous nous sommes revus vous étiez à la tête de 14 salariés parmi eux vous aviez pris deux associés : Hugo Loridan-Fombonne, le chef cuisinier –présent aux Fines Roches depuis son apprentissage en 2012 et Sébastien Gutierrez directeur-général délégué à l'hostellerie. A aujourd'hui qu'en est-il ?»

Le calme plat puis la tempête

Denis Duchêne : «Ça a énormément évolué ! Même s'il faut que chaque chose se fasse en son temps. Déjà ? J'ai appris le métier à partir du moment où nous avons rouvert le 2 juin 2021. Les 15 premiers jours se sont révélés tristounets, les gens avaient du mal à ressortir puis ça s'est emballé nous forçant à refuser du monde autant au restaurant qu'à l'hôtel –avec un taux de fréquentation de 98% de juin à fin novembre-. »

Aujourd'hui ?

«Nous avons mis en place des process pour éviter de refuser du monde. Mais lorsque qu'Emmanuel Macron, le Président de la République, a annoncé les restrictions, les réservations se sont écroulées. Nous avons fait un mois de décembre catastrophique avec 98% d'annulation de la part des groupes et des entreprises. Nous avons perdu 70 000€ de chiffre d'affaires au restaurant. Nous avions tous les jours des annulations en hôtellerie. Ce qui nous a sauvés ? La semaine entre Noël et le jour de l'an où nous avons reçu beaucoup de monde aussi bien à l'hôtel qu'au restaurant. Finalement, en 2021, l'exercice n'aura pu être comptabilisé que sur 7 mois.»

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Mireille Hurlin le 31 mai 2022



La Journée de cohésion de l'équipe -de 27 personnes- des Fines Roches au Grau du Roi ici, lors de la matinée Koh Lanta

Ce qui nous a sauvés ?

«Le fait que nous ayons monté un vrai service commercial pour les groupes et les entreprises avec trois personnes pour 2,5 temps complets et monté une équipe très professionnelle dont je prends soins. Comment ? Tout d'abord en œuvrant à la cohésion d'équipe. Cela permet de créer du lien, une osmose entre les professionnels. Un vrai groupe qui s'entraide. Ma recherche ? Faire participer les 27 salariés à une aventure où la cohésion était obligatoire. J'ai trouvé exactement ce que je cherchais au Grau-du-Roi avec Karma loisir. Ce qui était proposé ? Une reprise de Koh-Lanta dégustation des insectes comprise… C'est d'ailleurs moi qui m'y suis collé. J'ai ainsi vécu de longues heures avec une libellule coincée dans la gorge.»

Pourquoi la cohésion d'équipe est importante

«J'ai commencé à organiser des journées de cohésions il y a 15 ans, deux fois l'an en milieu et fin d'année. Ce que j'ai observé ? Tout d'abord de l'entraide entre les salariés, puis nous avons tous vécu une journée baignée dans une ambiance extraordinaire. Il faut dire que nous avons quitté le monde du luxe arborant, chacun, un jogging, éprouvant les activités en matinée, nous restaurant d'une paella pour finir par un concours de boules. Ce que je tire de cette expérience ? De nous être tous croisés, perçus différemment, de voir surgir des traits de caractère insoupçonnés chez les uns et les autres lors des épreuves. Des personnalités très différentes se sont côtoyées pour apprendre à se connaître puis à s'apprécier, preuve que la journée a fonctionné. L'idée principale ? Se mélanger pour se connaître. Si nous étions tous un peu endormis dans le bus le matin en partant, le soir en revenant nous avions mal partout car la journée avait été très physique et nous étions tous en train de discuter. Cela m'a aussi

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839
Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Mireille Hurlin le 31 mai 2022

permis de voir tous mes salariés en même temps alors que d'habitude ils ont des horaires très différents et de pouvoir évoquer, avec eux, le challenge de la haute saison à venir.»

Un personnel au taquet

«Je suis un entrepreneur autodidacte. Ma force ? J'apprends vite.Dès mon arrivée j'ai fait le tour de chaque poste, de chaque métier pour apprendre et comprendre très en détail le rôle de chacun. J'ai fait le 'runner' –commis de salle qui fait les allers-retours entre la cuisine et la table des clients-, le service, les réservations. En trois mois, j'avais pu tout comprendre et commencé à échafauder mon propre projet. Fin septembre, j'ai réuni mes associés afin de leur en faire part. Ma volonté ? Former des jeunes qui, tout en évoluant dans l'univers gastronomique, pourraient exprimer leur personnalité et approcher la clientèle sans être guindés mais en respectant le cadre. Notre adage ? Ici le client est roi. Ça n'est pas une formule toute faite mais une qualité de service qui nous différenciera, sur le long terme, de nos confrères. Résultat ? Nous avons un taux de satisfaction clients de 97%. Une bonne note due à des débriefs réguliers.»



Denis Duchêne, le patron des Fines Roches

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Mireille Hurlin le 31 mai 2022

Management = aménagement du temps de travail

«Le métier reste dur et difficile pour une vie de famille puisque nous travaillons en coupure. Trouver du personnel reste très compliqué. J'ai relevé les salaires de 20% ce qui nous a permis de fidéliser notre personnel. Les horaires de coupure ? 10h-14h30 et 19h-23h. Là aussi nous avons innové en aménageant les horaires pour faire 35h en 4 jours, et inclure le samedi ou le dimanche dans les 3 jours de repos, afin que le personnel puisse profiter de sa famille nous fermerons une semaine à la Toussaint (autour du 1er novembre), les 15 premiers jours de janvier 2023 puis la 1re semaine de mars tandis que la cinquième semaine sera prise au choix, par les collaborateurs. Également, mes associés m'ont demandé, lors du précédent hiver de fermer le dimanche soir, lundi et mardi afin qu'ils puissent se reposer et attaquer la saison haute en pleine forme, 7 jours sur 7. Au départ, je n'étais ni enthousiaste ni confiant, puis j'ai compris que ça faisait une belle coupure. Ça marche, même au niveau du chiffre d'affaires, alors on ne reviendra pas dessus. Au niveau des réservations ? C'est au beau fixe avec des séjours de plus de 4 jours –mon prédécesseur était à 1 nuit en moyenne- et comme l'an dernier, nous attendons beaucoup de 'dernière minute'. Les activités qui marchent ? Le Spa connaît un vrai succès, les balades à cheval, en trottinettes électriques dans les vignes, le Vaucluse en scooters ou vélos électriques, ou encore en location de deux chevaux. Ce qui me guide ? Retrouver ce que moi-même j'aurais aimé pratiquer en tant que voyageur et surtout ce que ne font pas les autres.»

Où en est-on en termes de chiffre d'affaires ?

«En 7 mois d'activités en 2021 nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 1,2M€ hors taxe. Nous aurions été au-dessus de l'objectif si nous avions été ouvert 12 mois. On fera peut-être 2M€ à partir de 2023, mais il nous manquera les russes, les asiatiques, les américains qui commencent à revenir mais ça n'est pas encore top. Pour le moment nous ne retrouvons pas la totalité de nos clients. J'imagine le CA 2022 à 1,8M€ hors taxes. Mais là tout de suite ? Le pari du local est gagné, notamment avec le Spa où 60% de la clientèle provient de l'hôtel et 40% des villages environnants. La hausse du prix de l'essence pourrait faire que les Français restent près de chez eux. Ainsi nous pourrions recevoir une importante clientèle régionale et locale. Et puis nous avons des couples en provenance des villes et villages voisins qui viennent ici pour dormir une à deux nuits dans un château, même s'il ne date que du XIXe siècle. L'autre chose ? Nous avons obtenu une licence IV ce qui nous permet de pouvoir recevoir des personnes et de leur proposer du vin avec un dessert dans l'après-midi, une planche de charcuterie accompagnée d'un Châteauneuf du pape à l'approche de l'apéritif. Ce qui permet là encore de recevoir les habitants du crû.»

Les évènements à venir

«Nous avons mis en place une politique forte d'évènements toute l'année avec des accords mets-vins animés par des vignerons de Châteauneuf-du-Pape, des menus spéciaux et un diner musical par mois. Le succès est-il au rendez-vous ? En hiver la salle de 45 couverts affiche complet, un peu plus en extérieur. Les soirées estivales ? Nous proposons une soirée Pop rock vendredi 24 juin avec le groupe 'No name'. Là nous casserons les codes pour un service concert avec la mise en place d'un bar en extérieur et de tables hautes. On enchaînera le soir du mercredi 13 juillet avec un spectacle dans le ciel jamais vu ailleurs. Nous proposerons un menu gastronomique de haut niveau à 195€ par personne -vin non compris-ainsi qu'un spectacle dévoilé tôt dans la soirée –venue des convives dès 19h30-. Le DJ sera accompagné d'un saxophoniste et d'une violoniste qui animeront la soirée. Ce que nous voulons ? Atteindre et séduire

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Mireille Hurlin le 31 mai 2022

toutes les clientèles de tous les âges. Enfin, nous organisons une soirée médiévale vendredi 5 août –accès à partir de 45€ -menu, animations et vin compris- avec une troupe de troubadours, escrimeurs, et cracheur de feu. Pour l'occasion notre chef fera rôtir, en extérieur, des porcelets à la broche.»



Le Château des Fines Roches