



Les recettes de 49 ans de succès



Sommaire

Courtepaille en bref	1
Une belle histoire	2
Un concept solide	3
Une offre de qualité, goûteuse et bien étudiée	4
Une sécurité alimentaire et une gestion rigoureuses	5
Un professionnalisme et une formation au top	6
Un positionnement fort et soutenu	7
Des chiffres éloquents	8
Un avenir prometteur, contacts.	9



En bref

Une enseigne leader

- une enseigne intervenant sur un marché de la Restauration Hors Domicile en croissance
- une des plus fortes notoriétés des chaînes de restauration
- une image bien établie de convivialité, rajeunie depuis 2003 par un investissement publicitaire national

Une forte présence

- depuis 1961, partout en France, 7/7j
- un puissant effet de réseau
- une bonne visibilité sur les axes routiers

Une gestion performante

- des coûts contrôlés permettant des prix d'appel modérés accessibles à un très large public
- des méthodes rigoureuses et des outils informatiques au service d'un encadrement opérationnel, expérimenté, dynamique et motivé
- des produits normés
- de petites équipes polyvalentes, 100% dédiées au service

Un concept fort, original et lisible

- des identifiants lisibles : cheminée, architecture, logo
- un positionnement de restauration fonctionnelle et de loisir, midi, soir, week-end pour une clientèle affaires, mais aussi pour des familles
- un positionnement prix "entrée de gamme de la restauration avec service à table", à partir de 8,70 €, ticket moyen de 19,62 €
- une thématique "grillades à la française", à l'abri des effets de mode
- une carte attractive, équilibrée, donnant un large éventail de choix : boeuf, agneau, porc, volaille, poissons
- des valeurs de simplicité, de convivialité et de générosité partagées par tout le personnel et appréciées des clients
- une forte dimension service : amplitude des horaires de service (11h-23h)

Une sécurité assurée

- préparations simples, parfaite traçabilité, centralisation des achats procédures et contrôles HACCP, système qualité ISO 9001/2000 et 2008
- un réseau homogène, normé et contrôlé

Une école de formation

- un panel de formations qualifiantes à destination des personnels des succursales comme des franchisés



Une belle histoire

La première Courtepaille a été inaugurée en août 1961, au bord de la Nationale 6, en Bourgogne. Elle avait un aspect de hutte gauloise avec son toit de chaume et sa cheminée fumante, sa forme arrondie et ses petites fenêtres. Elle proposait à l'automobiliste de l'époque de faire une halte dans un lieu convivial pour se restaurer de façon simple, rapide et économique. Au cœur du restaurant : la grande cheminée dans laquelle étaient préparées de délicieuses grillades dont la fameuse andouillette.

Son fondateur, Jean LOISIER, restaurateur dans l'âme, homme de bon sens, a fait preuve de beaucoup de clairvoyance pour se lancer si tôt dans une restauration alliant tradition et modernité. Il fut un remarquable visionnaire pour proposer un concept qui satisfait les consommateurs d'aujourd'hui aussi bien qu'il répondait déjà aux attentes des voyageurs d'il y a plus de 46 ans ! Aujourd'hui encore, les Courtepaille sont les ambassadrices d'un art de vivre et d'un style typiquement français.

La réputation de Courtepaille s'est construite autour d'une restauration de qualité autant que sur un accueil chaleureux et un service attentif. Au fil du temps, en dépit des modes et de la concurrence plus nombreuse et plus virulente, malgré les besoins toujours changeants des consommateurs, le succès de la chaîne ne s'est jamais démenti.

Courtepaille a toujours su maintenir les éléments qui lui sont spécifiques : une identité clairement affirmée, une rigueur dans les produits et les méthodes, un savoir-faire, une exigence dans la qualité du service et une volonté farouche de satisfaire ses clients.

Si, quand elles parlent de leur restaurant, les équipes de Courtepaille disent "ma Maison", c'est qu'elles sont fières de ce toit sous lequel elles partagent leurs joies et leurs peines, leurs succès et leurs projets d'avenir.

Courtepaille est l'enseigne commerciale de la société SERARE SAS. Celle-ci a longtemps fait partie du Groupe ACCOR. Depuis 2005, le capital de SERARE SAS est détenu par la FINANCIERE CP, dont l'actionnaire majoritaire est ING PAR-COM. Le management de l'entreprise détient 35% du capital. ACCOR est resté un partenaire commercial privilégié.





Un concept solide

Des valeurs sûres

Premier concept français de restaurant de grillades, Courtepaille a été fondée sur des valeurs solides et pérennes :

- > Le goût de la tradition, de l'authentique et du vrai
- > L'exigence de qualité, tant pour le produit que pour le service
- > La convivialité dans les rapports humains



Les 25 composantes relatives à l'activité de Courtepaille, la manière d'exercer son métier et les directives opérationnelles sont consignées dans un document appelé le SENS - Stratégie de l'Enseigne et Normes de Services - qui est véritablement la bible de l'entreprise. Un chapitre concernant la démarche environnementale a été rajouté en 2009.

Des repères simples

L'enseigne a traversé le temps sans prendre une ride. Son concept a su harmonieusement s'adapter car il repose sur des fondamentaux reconnus et appréciés :

- Un choix de délicieuses grillades et de produits de qualité, préparés simplement, savoureux et au bon goût des habitudes culinaires françaises,
- La grande cheminée dans laquelle chaque grillade est préparée sous les yeux du client, selon sa demande et à son goût,
- Des prix modérés, parfaitement clairs qui rendent l'enseigne attractive et compétitive,
- Un accueil chaleureux, simple et courtois, un service unique et attentionné.

Les maisons Courtepaille sont ouvertes de 11h à 23h sans interruption, sept jours sur sept, afin de bénéficier des flux de passage qui représentent près d'un quart des clients.

Les produits sont strictement normés. L'accueil et le service font l'objet d'une formation spécifique. Ouvrir la porte au client avec le sourire et une phrase de bienvenue, lui suggérer un apéritif, lui offrir la salade d'accueil, se préoccuper de la cuisson de sa grillade et de son bien-être au cours du repas, le remercier et le saluer en partant, sont les petits gestes qui rendent la visite de ce client plus agréable et lui donneront envie de revenir. Et cette pratique chaleureuse de l'accueil et du service est, sans aucun doute, l'élément le plus concurrentiel de la prestation.

Le temps de service est assuré conformément au souhait exprimé par le client. En bonne place sur la carte de Courtepaille figurent deux engagements qui, en cas d'insatisfaction du client lui feront bénéficier du dédommagement prévu, avec le sourire et sans discussion.

Ces engagements sont une marque d'excellence du service, un élément majeur de l'image de l'enseigne :

- Bien vous accueillir, c'est notre plaisir
- Votre temps est précieux, nous le respectons
- Des grillades exactement comme vous les aimez
- A votre écoute

Les maisons Courtepaille ont toujours été accueillantes pour les familles auxquelles une prestation spécifique est proposée et, particulièrement l'offre de trois menus enfants. Ils sont étudiés, en fonction des âges et appétits, pour être équilibrés et éveiller l'enfant au goût des bonnes choses.

L'architecture extérieure spécifique des Courtepaille et les terrasses, qui sont un élément fondamental d'agrément pour les clients, leur confèrent une identité forte et contribuent à l'impact visuel des sites.

La décoration, les aménagements, les objets de style brocante campagnarde française, la signalétique et tous les supports relatifs à la communication légale ou commerciale sont consignés dans une charte, afin de préserver le style chaleureux de chaque restaurant Courtepaille.





Une offre de qualité, goûteuse et bien étudiée

Une offre globale bien adaptée au client



Fidèle à son origine, le "concept" Courtepaille est plus que jamais adapté aux tendances et aux attentes du consommateur d'aujourd'hui. Le développement du cocooning, l'exigence de qualité et de transparence face aux risques alimentaires, le retour aux sources, au naturel, à l'authenticité, le besoin de simplicité, le désir d'être servi avec attention en tant que personne unique, et non comme un numéro, trouvent leurs réponses chez Courtepaille.

Le taux de fidélité des clients de Courtepaille constitue l'un des atouts de la marque. Sans doute, est-ce parce que chaque visite est un moment de plaisir sans cesse renouvelé pour chacun, seul, entre amis ou collègues, en famille. Les taux de satisfaction sur les produits, le service, l'ambiance ou le décor sont également très élevés.

La clientèle de Courtepaille est très diversifiée en termes de profil et de comportement, ce qui présente l'énorme avantage de réguler les flux dans la journée et dans la semaine :

- Le midi : majoritairement le personnel des bureaux avoisinants, des personnes en déplacement professionnel ou privé, des vacanciers,
- Le soir et le week end : principalement des couples, des groupes d'amis, des familles, des résidents.

Le goût des bons produits

La fameuse andouillette Courtepaille, à la carte depuis la création de l'enseigne, conserve sa recette d'origine inchangée et demeure l'un des produits les plus vendus, tout comme la tarte aux pommes des débuts qui a toujours autant de succès.

Courtepaille est clairement spécialisée dans le marché des grillades et offre une large variété : boeuf, volaille, porc, agneau et poisson (plus de vingt produits permanents) et s'inscrit dans une restauration de "plaisir", familiale (avec de nombreux desserts à la carte). Courtepaille ne court donc pas les risques "d'effet de mode" ou de "mono produit". La chaîne a su élargir son offre à une variété d'autres produits

- Pour proposer une alternative aux personnes qui ne mangent pas de grillades ou de frites,
- Pour permettre aux clients fidèles de varier leurs choix et, ainsi, rester attractif,
- Pour attirer une nouvelle clientèle, plus jeune, plus féminine,
- Pour suivre les tendances alimentaires : poisson, salade repas, légumes verts, pâtes.



La carte est renouvelée deux fois par an et, devant le succès remporté par ses animations, Courtepaille propose des "temps forts" de mise en avant de produits originaux ou saisonniers.

Le Service Achats de Courtepaille, conjointement avec le Service Qualité et le Comité Produits, teste et sélectionne rigoureusement les produits en fonction de leur traçabilité, leur sécurité, leur goût et leur rapport qualité/prix. Le pain, la salade, les fromages et certains vins de région sont choisis par chaque restaurant selon des critères locaux.

Les modes de cuisson et de préparation de tous les plats font l'objet de normes rigoureuses qui sont respectées et appliquées à la lettre dans tous les restaurants de la chaîne.



Une sécurité alimentaire et une gestion rigoureuses



Le culte de la qualité

Les contrôles qualité sont systématiques tant pour les produits des fournisseurs que dans les restaurants. Les bouchers référencés, comme tous les fournisseurs, ont pris l'engagement de suivre le cahier des charges de Courtepaille, de respecter et d'appliquer les réglementations, notamment en termes d'hygiène, de traçabilité, de conditionnement, d'étiquetage et de transport.

Pour sa gamme de produits, Courtepaille a défini avec précision le processus complet, de l'achat jusqu'à l'assiette du client. Des outils de maîtrise et de contrôle ont été mis au point par le Service Qualité de Courtepaille :

- Démarche HACCP pour le contrôle, la préservation, la conservation et la préparation des denrées alimentaires,
- Audit trimestriel de l'hygiène, de la propreté et des contrôles bactériologiques dans les restaurants,
- Contrôles de métrologie, de microbiologie et des tests organoleptiques chez les fournisseurs effectués par un laboratoire extérieur indépendant,
- Audit trimestriel "QualiService" portant sur 143 critères, réalisé par un organisme extérieur dans chaque restaurant de la chaîne,
- Tableau de Bord Qualité permanent pour chaque restaurant,
- Plans d'actions destinés à la formation du personnel ou à la correction d'éventuel dysfonctionnement.



Courtepaille est la première chaîne de restauration commerciale française à obtenir la certification ISO 9001 / 2000 et 2008, un label de qualité reconnu sur le plan international. L'intégralité des restaurants est aujourd'hui certifiée.

Une exploitation maîtrisée

Une grande force de Courtepaille réside dans son système unique de préparation des plats et de service qui permet d'allier efficacité dans le service, simplicité opérationnelle et maîtrise des coûts. La grande cheminée étant l'élément central où les viandes sont grillées, la cuisine est limitée à la préparation des légumes et à la confection des entrées et desserts, au service des boissons par les serveurs, et à la plonge.

L'ensemble des collaborateurs de Courtepaille est attentif aux bonnes performances de l'entreprise.

Des objectifs de résultats bruts d'exploitation sont fixés pour chaque restaurant en début d'année et chacun doit contribuer à les atteindre par :

- Le développement des ventes,
- Un strict contrôle des recettes,
- Un sens aigu de l'économie.

Ces principes et cette détermination ont permis une croissance régulière du résultat. Un plan d'amélioration des performances sert à contrôler l'efficacité des moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs de profit.

Les restaurants appliquent des méthodes de gestion rigoureuses, très rodées et éprouvées au fil des ans, sans cesse modernisées et simplifiées grâce à une informatisation très poussée et performante de l'organisation.

Un Directeur des Exploitations et des Directeurs Régionaux animent le réseau et suivent l'activité des restaurants au quotidien dans tous les aspects opérationnels et les assistent si besoin.

Le département marketing et communication de Courtepaille assure la promotion de la marque. Il est à l'écoute des consommateurs et mesure les actions publicitaires promotionnelles entreprises. Il crée et garantit la diffusion du matériel de communication nationale tel que le guide, les cartes & menus, le site internet, la PLV, les éditions promotionnelles. Il tient à disposition du réseau les outils de communication locale de façon permanente ou temporaire. Une assistance particulière est donnée pour les ouvertures de restaurants.

De même, les services centralisés du Siège apportent aux exploitations une expertise précieuse dans tous les domaines indispensables à la bonne marche et au succès d'une entreprise de restauration.



Un professionnalisme et une formation au top



Une esprit d'équipe

Courtepaille emploie près de 3.600 personnes en permanence dans son réseau, dont 57 % sont des femmes. Les équipes sont jeunes : 74 % ont moins de 35 ans. Au cours des trois dernières années, plus de 300 nouveaux postes ont été créés par an.

La restauration est un métier où la qualité et la cohésion des équipes qui y travaillent sont primordiales. Les rôles et les missions de chacun sont précis. L'organisation du travail est basée sur la pluri compétence et la polyvalence. Il s'agit d'un mode opératoire, apprécié de la grande majorité du personnel, où chacun, quel que soit son niveau hiérarchique, remplit son rôle au service de la satisfaction du client.

Les postes en restaurant sont ceux de Directeur, Adjoint et Assistant de Direction, Hôte de Table, Serveur Expert, Serveur Confirmé, Serveur Débutant, Employé d'Office. Les Serveurs Experts ont été formés et sont qualifiés dans deux des trois domaines suivants : Grill, Relais Formateur ou Accueil- Service.

Les restaurants comptent entre 10 et 30 personnes selon leur volume d'activité, ce qui en font des entreprises à taille humaine où l'ambiance et les conditions de travail sont l'un des principaux facteurs d'agrément du personnel.



Une école de formation

Un emploi c'est bien, un métier c'est mieux. Donner du sens à votre métier et le faire évoluer vers le meilleur cela passe chez Courtepaille par la formation. Pour remplir ces objectifs, Courtepaille s'est dotée en 2004 d'une école (ESRC - école de service et de restauration Courtepaille) qui vous accompagne dans toutes les phases d'apprentissage théorique de vos différentes fonctions.

La mise en œuvre pratique est quant à elle assurée par nos directeurs de sites et nos relais formateurs (collaborateurs formés à former) dont la mission est d'intégrer, de former et d'accompagner tout nouveau collaborateur dans l'acquisition de compétences.

C'est ainsi que toutes les compétences et toutes les motivations trouvent un chemin chez Courtepaille.

Pour renforcer encore son impact et diffuser la formation sur sites l'ESRC a utilisé les nouvelles technologies et s'est doté



d'un outil de formation à distance (@learning) qui permet de diffuser sur sites à tous les collaborateurs des formations ciblées.

Cette formation en ligne est complétée d'une formation pratique assurée par les relais formateurs et les directeurs. L'ESRC fonctionne avec une équipe dédiée mais également avec un atelier permanent composé de Responsables opérationnels. Cette organisation permet de coller aux besoins des restaurants et d'adapter les formations aux besoins des collaborateurs.

La formation est un travail d'équipe au quotidien ou chaque collaborateur est acteur de sa réussite.

L'ESRC a ainsi réalisé 25000 heures de formation et formé plus de 3350 collaborateurs sur des thèmes variés comme l'hygiène, le droit du travail, le management ...) et souhaite développer d'autres thèmes dans les prochains mois.



Un positionnement fort et soutenu



Une visibilité nationale

Au total et en 2009, 216 restaurants Courtepaille sont répartis sur tout le territoire. Cette couverture nationale est relayée dans un guide, diffusé à 600 000 exemplaires. Elle est valorisée par un partenariat avec le guide routier Michelin, via leur site www.viamichelin.fr, et par le référencement auprès des acteurs majeurs de GPS.

Courtepaille développe cette visibilité par l'interactivité de son site internet moderne.

Une dynamique commerciale structurée

Tous les mois, des suggestions sont proposées et renouvelées pour mettre en avant des plats et des produits de saison. D'autres offres spécifiques sont réservées aux clients de notre base de données pour la reconnaissance de leur fidélité.

De l'accueil spécifique des petits convives aux offres promotionnelles adaptées, la politique famille est particulièrement attractive pour cette clientèle très exigeante.

Les différentes opérations sont relayées, à l'intérieur et à l'extérieur du restaurant, grâce à une communication opérationnelle attrayante et valorisante.



Des partenariats actifs pour développer le trafic

Courtepaille est partenaire du réseau Mouvango, qui comprend plus de 2 millions de porteurs pouvant créditer en points les 3 cartes de fidélités appartenant au réseau.

De même, des offres spécifiques sont proposées aux utilisateurs de Ticket Restaurant, soit près de 1 million de salariés, ainsi qu'aux clients des hôtels Etap et Formule 1.



Des chiffres éloquentes

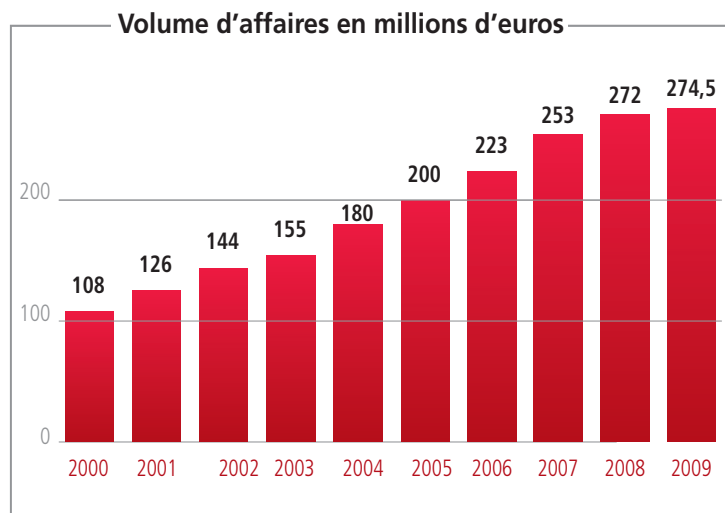
Un des leaders du marché

Courtepaille est l'un des leaders du segment grill-viande en France. L'enseigne a su trouver sa place, malgré une concurrence numériquement importante et variée, avec une part de marché en nombre d'unités de 30 % et de 25 % en volume d'affaires en 2008.

C'est la plus ancienne chaîne de restaurants en France,

C'est la plus forte présence sur les grands axes routiers français,

C'est le second réseau français de restauration avec service à table.



En 2009, le volume d'affaires réalisé par l'enseigne Courtepaille a atteint 274,5 millions d'Euros TTC, en progression de 1% par rapport à l'année 2008. Le résultat d'exploitation est en progression constante depuis 10 ans, ce qui a permis de financer la modernisation de la chaîne avec le vaste programme de rénovation entrepris depuis 2000, d'ouvrir de nouveaux établissements et de développer l'emploi. En 2009, plus de 14 millions de clients ont été servis par les 3.000 collaborateurs de COURTEPAILLE.

Un réseau dense en plein développement

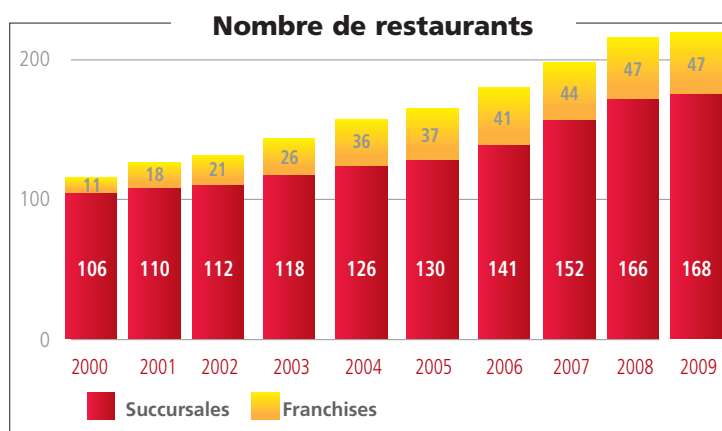
Au 31 décembre 2009, la chaîne Courtepaille compte 216 restaurants en France, plus 1 en Pologne. 2 nouveaux sites ont été ouverts en 2008. Les nouvelles Courtepaille solo ont une superficie de 390 m² de plain-pied. Elles disposent de 140 places à l'intérieur, d'une terrasse confortable permettant d'asseoir environ 70 personnes, d'espaces verts, et d'un parking de 40 à 80 emplacements. Un terrain de 3.000 m² est nécessaire. Depuis 2000, le parc a été totalement rénové.

L'ambiance des restaurants a été améliorée pour renforcer la convivialité.

De nouveaux matériaux sont apparus, et dans la majorité des restaurants, la capacité d'accueil a évolué du concept d'origine de 64 places à 110/130 places intérieures + terrasse.

Courtepaille a prouvé son efficacité sur les grands axes routiers et en périphérie des agglomérations, notamment dans l'Île de France qui compte 51 établissements. Les implantations en centre ville sont volontairement limitées car elles nécessitent une adaptation du concept à des contraintes spécifiques. Le potentiel de développement permet d'ouvrir de nouveaux établissements en succursales et en franchise, sur des sites stratégiques :

- Dans les zones d'habitat à bon pouvoir d'achat des villes de + 50.000 habitants,
- Toutes les deux heures de route sur les grands axes routiers,
- À proximité de grands centres commerciaux (> 100 millions €) et de générateurs de trafic majeurs : zones d'activités et bureaux, multiplexes (> 500.000 entrées), centres de loisirs, hôtels...





Un avenir prometteur

Courtepaille est une entreprise qui a acquis expérience et sérénité. Participer, à quel que niveau que ce soit, à la suite de cette formidable aventure commencée depuis 1961, c'est mettre son talent, son courage et sa confiance au service d'une organisation à taille humaine.

C'est contribuer chaque jour à renouveler le plaisir de servir et de satisfaire autant de clients avec rigueur et courtoisie. C'est tout mettre en œuvre pour faire plus et faire mieux, c'est se tourner vers l'avenir.

Service client

<http://www.courtepaille.com> Rubrique "À vous la parole"

Par courrier :

Service client
A l'attention de Josiane Cugnart
Société Serare S.A.S.
C.E. 1412
91019 Evry Cedex

Par téléphone :

Du lundi au vendredi
De 8h à 12h30
et de 14h à 17h
au 01 69 47 66 00

Développement et Franchise

Tél : 01 69 47 67 87
Email : partenaire@courtepaille.com