

BILAN 2018-2019



La restauration sous toutes ses formes

MOTS DES PRÉSIDENTS



Encore plus!

Plus de membres, plus d'interpellations médias, plus de représentations, plus de défis et de dossiers d'importance à traiter, plus de services à nos membres et plus de retombées directes pour eux, voici le bilan de cette année!

Les réalisations et les résultats du dernier exercice dont fait état le présent rapport en sont d'ailleurs la preuve : nouvelle image de marque, réalisation des objectifs de l'année deux du plan triennal, bonification substantielle des ristournes aux membres...

L'ARQ ne cesse de grandir et de maintenir son excellente santé financière et j'en suis très fier. Toutefois, de grands défis nous attendent au cours des prochaines années. C'est avec une nouvelle présidente, entourée de son équipe d'administrateurs, que nous allons continuer de défendre et de représenter nos membres avec un maximum d'efforts.

Nous sommes prêts!

Alain Mailhot
Président-directeur général



Une expérience incroyable!

C'est avec le sentiment du devoir accompli que je termine mon deuxième et dernier mandat à titre de président du conseil d'administration de l'ARQ. Une expérience inoubliable!

En cette année de changement de gouvernement au pouvoir, beaucoup de dossiers ont dû être traités, pour lesquels une multitude de représentations de l'ARQ ont été effectuées. Nouveaux ministres et nouveaux intervenants politiques, mais toujours les mêmes priorités : la pénurie de main-d'œuvre, l'environnement, la finalité de la révision des lois et règlements entourant la vente et le service d'alcool ou, encore, le partage des pourboires... Le travail de l'ARQ se poursuit!

En terminant, j'aimerais remercier mes collègues du CA qui se sont investis et qui ont participé aux différentes rencontres, commissions parlementaires et autres comités. Merci également à toute l'équipe de la permanence qui fait un travail exceptionnel année après année.

Vincent Arsenault
Président du conseil d'administration
2018-2019

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019

Crédit photo : Lyne Tétrault - photographescommercial.com



Rangée du bas : M. Alain Mailhot, président-directeur général de l'ARQ, Mme Nathalie Lehoux, des Restaurants Pacini inc. (La Prairie), secrétaire-trésorière, M. Vincent Arsenault, du restaurant Tomate Basilic (Montréal), président, Mme Claudine Roy, de l'Auberge sous les arbres (Gaspé), vice-présidente, M. Claude Gauthier (Trois-Rivières), président ex officio et M. Hugues Philippin, du Restaurant Chic Alors! (Québec).

Rangée du haut : M. Hugues Bélisle, du Bistro Pic Bois (Charlemagne et Mirabel), M. Ludovic Delonca, du Groupe Europea (Montréal), M. Martin Lévesque, du Club de golf Pinegrove (Saint-Jean-sur-Richelieu), M. Éric Marin, du restaurant Chez Milot (Sainte-Adèle) et M. Tony Priftakis, des restaurants Buffet des Continents (Gatineau).

MISSION

L'Association Restauration Québec (ARQ) a pour mission de fournir à l'ensemble des restauratrices et restaurateurs membres à travers le Québec des services complets d'information, de formation, de rabais, d'assurance et de représentation gouvernementale.

VISION

Depuis plus de 80 ans, l'ARQ consacre ses efforts à rassembler et à sensibiliser tous les intervenants de l'importante industrie québécoise de la restauration aux causes qui leur sont communes. Chaque action posée par l'ARQ a pour finalité de contribuer à l'essor de ses membres et de les aider à relever de nouveaux défis.

EN MOUVEMENT

Plus de 80 ans après sa création, l'Association Restauration Québec a démontré une nouvelle fois, au cours de l'année 2018-2019, sa pertinence et son rôle indispensable dans l'essor de notre industrie. Toujours à l'avant-garde, elle a su se renouveler sans dérouter, rassembler sans bousculer et grandir sans oublier ce qui fait sa force : ses 5 673 membres!

L'année financière 2018-2019 restera dans les annales de l'ARQ comme étant la première où le chiffre d'affaires a dépassé les 10 M\$! C'est une hausse de près de 25 % par rapport à l'exercice financier précédent. Cette croissance soutenue et continue est une marque de confiance sans équivoque de la part des membres de l'ARQ et de ses partenaires. Ces derniers sont de plus en plus nombreux, à l'image de l'arrivée d'Entegra et de ses 80 fournisseurs au sein du Programme d'achats Privilège Plu\$. Ils sont également fidèles. Ainsi, deux partenaires historiques de plus de 25 ans, soit Lussier Dale Parizeau et Desjardins, ont renouvelé cette année leur entente avec l'ARQ. Ces partenariats permettent ainsi d'offrir une palette très large de services et d'avantages afin de répondre à la diversité de nos membres.

Si l'ARQ regroupe en majorité des restauratrices et des restaurateurs indépendants, elle compte également dans ses rangs de nombreuses chaînes de restaurants qui croient, elles aussi, à la force du regroupement et à la mission de l'ARQ.

Modernisation de l'image de marque

Pour mieux correspondre à cette nouvelle réalité et élargir le spectre de sa clientèle, la plus importante association de restaurateurs de la province a décidé d'actualiser son image de marque. Elle a été dévoilée le 20 novembre 2018, lors du RDV 2018. Logo, nom et slogan, tout a été repensé, en collaboration avec l'agence LMG de Québec.

L'Association des restaurateurs du Québec est donc devenue l'Association Restauration Québec.

L'acronyme ARQ a été conservé, mais la dénomination est désormais plus inclusive et représentative de l'ensemble des membres. Cela se retrouve également dans le slogan : *La restauration sous toutes ses formes*. Il met en valeur la richesse d'un domaine en pleine effervescence. Le logo traduit également cette volonté d'inclusion et d'ouverture.

Tous les outils de communication et d'information de l'ARQ ont été renouvelés pour faire écho à cette nouvelle identité visuelle qui a été très bien accueillie et vite adoptée par les membres et les partenaires.

AVANT



Association des restaurateurs du Québec

APRÈS



ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC



Année de transition politique

À l'image de l'ARQ qui a vécu une année charnière dans sa longue histoire, le Québec, lui aussi, a connu une année de transition avec l'arrivée au pouvoir d'un nouveau gouvernement. Votre Association a fait en sorte de rester une interlocutrice incontournable quand vient le temps d'aborder des enjeux touchant de près ou de loin notre industrie.

Ainsi, à la suite des gains majeurs obtenus en 2017-2018 en matière de modernisation de la Loi sur les permis d'alcool, l'ARQ s'est assurée de la mise en place des réformes amorcées par la précédente législature (vente d'alcool sans repas et abolition du timbre de droit).

Elle est intervenue dans de nombreux dossiers, notamment la bataille contre l'élargissement de la consigne, la pénurie de main-d'œuvre et la réforme à venir des lois et règlements en hygiène et salubrité alimentaires (détails en pages 8 et 9).

Virage technologique

Tout comme son logo, son nom et son slogan qu'il fallait actualiser, l'ARQ a eu la volonté de moderniser son système de gestion de la base de données. Le projet Talia, tel qu'il a été nommé, a été entrepris en 2017-2018, développé en 2018-2019 et sera déployé en 2019-2020. Il permettra à l'ARQ de franchir une nouvelle étape dans son développement et d'offrir des services bonifiés aux membres.

Ces derniers ont d'ailleurs déjà pu profiter cette année de la première phase d'implantation de Talia en se connectant à l'Espace membre du site Internet, **restauration.org**. Créé dans le but de simplifier la vie des membres, cet espace leur est entièrement et exclusivement réservé. Il leur permet de renouveler leur adhésion en ligne d'un simple clic, de gérer leur profil et de consulter des documents exclusifs.

Maintenir le cap fixé

Avec une croissance telle qu'elle le vit depuis quelques années, l'ARQ ne peut avancer sans avoir une feuille de route claire et précise. Les étapes et les objectifs du développement ont ainsi été inscrits dans un plan stratégique 2017-2020 que l'organisation s'applique à suivre le plus étroitement possible.

En 2018-2019, de nombreux objectifs ont été atteints avec toujours en tête de placer le membre au cœur des actions et des décisions de l'ARQ. Les partenariats et les services ont été bonifiés, l'ARQ a noué des relations avec le nouveau gouvernement et a maintenu son rôle clé dans les dossiers de représentation et de ressources humaines.

Pour la dernière année du plan stratégique, l'ARQ maintiendra le cap. Elle consolidera le travail accompli et s'assurera de la continuité avec la nouvelle présidence en place. Votre Association poursuivra la diversification de son portefeuille de services et d'avantages offerts aux membres pour leur permettre d'économiser encore plus et de tirer leur épingle du jeu dans une industrie des plus concurrentielles.

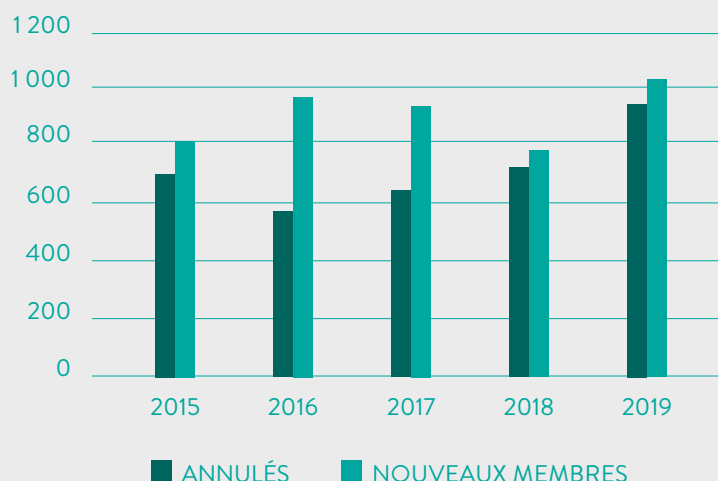
Afin d'entrer de plain-pied dans les années 2020, elle complètera l'implantation de son nouveau système de gestion de la base de données et amorcera sa réflexion sur la vision que portera son nouveau plan stratégique qui fera suite à celui qui s'achève cette année.

LA RESTAURATION SOUS TOUTES SES FORMES

Au 30 septembre 2019, l'ARQ comptait dans son regroupement 5 673 membres, soit 85 de plus qu'à la même date l'an dernier. Au total, 1 024 nouveaux membres ont rejoint les rangs de votre Association au cours de l'année 2018-2019, un record et une augmentation nette pour une neuvième année consécutive. Il faut également souligner que 95 % des membres ont renouvelé leur adhésion en 2018-2019!

95 %

Taux de renouvellement
en 2018-2019



Diversité

Les membres de l'ARQ sont présents
dans tous les secteurs



- 62 % d'établissements de restauration indépendants
- 22 % de chaînes de restauration
- 9 % de fournisseurs et affiliés au secteur HRI
- 7 % d'établissements d'hébergement avec restauration

Mutuelles de prévention

Les mutuelles de prévention ARQ et ARQ Progression, mises en place avec le soutien de Morneau Shepell, continuent de séduire les membres. Ils sont de plus en plus nombreux à bénéficier d'un accompagnement personnalisé et à économiser sur leur cotisation à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Au cours des dix dernières
années, ces économies
se chiffrent à près de

26 M\$

1 723

Employeurs en mutuelle

Au cours des dix dernières années,
en fonction du secteur d'activités,
les employeurs membres de la
mutuelle ont économisé en moyenne
près de **30 %**

1,22 G\$

En masse salariale

PROGRAMME D'ACHATS PRIVILÈGE PLUS Y PARTICIPER, C'EST PAYANT!

Le Programme d'achats Privilège Plus (PAPP) en 2018-2019

2 972

membres participants

4,8 M\$

en ristournes versées aux membres participants
cette année

178 M\$ +

en volume d'achat auprès des partenaires PAPP

En 2018-2019, le PAPP a poursuivi sa croissance et a attiré près de 350 membres supplémentaires séduits par l'offre des partenaires et les ristournes offertes. La barre du million de dollars remis par trimestre est dorénavant la norme!

L'année a été marquée par l'arrivée d'Entegra et de ses 80 manufacturiers, ce qui représente plus de 500 000 \$ en ristournes supplémentaires!



Les partenaires

- | | | | |
|--|------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| • Aliments 2000 | • Dissan | • Molson Coors Canada | • Olymel |
| • Barilla | • Diversey | • Boulangeries | • Parmalat Canada |
| • CDA Fromages | • Entegra | • Weston Gadoua | • Produits Alimentaires Berthelet |
| • Compagnie d'embouteillage Coca-Cola Canada Limitée | • Essity | • Les Viandes Intercité | • Service alimentaire Gordon® |
| | • Export Packers | • Martin Dessert | • Univins |
| | • Gourmet FT | • McCain | |
| | • JG Fruits et Légumes | • Maître Saladier | |

Des nouveaux joueurs



VOTRE PORTE-PAROLE

Tout au long de l'année 2018-2019, l'ARQ a multiplié les interventions et les représentations dans de nombreux dossiers, et ce, toujours avec le même objectif en tête : défendre les intérêts de ses membres.



Possibilité
de vendre de l'alcool
sans repas

Modernisation de la Loi sur les permis d'alcool

Obtenue après un travail acharné et de longue haleine de l'ARQ, la modernisation de la Loi sur les permis d'alcool amorcée l'an passé n'est pas encore finalisée. Si des mesures venant assouplir le cadre réglementaire ont été mises en place, plusieurs d'entre elles, dont deux d'une grande importance, ne sont pas entrées en vigueur : l'abolition du timbre de droit sur les bouteilles de boissons alcooliques et la possibilité pour les restaurants de vendre de l'alcool sans repas.

En 2018-2019, l'ARQ a rencontré à de nombreuses reprises la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) et le cabinet de la ministre de la Sécurité publique et vice-première ministre, Mme Geneviève Guilbault, principaux interlocuteurs dans ce dossier, pour maintenir la pression afin que les règlements soient publiés et adoptés. Votre Association est confiante que ces deux mesures phares seront effectives au cours de l'année 2020.

Pénurie de main-d'œuvre : le cri d'alarme de l'industrie

La pénurie de main-d'œuvre donne bien des maux de tête à tous les gestionnaires de notre industrie. C'est un enjeu que l'ARQ a mis de l'avant à chaque fois qu'elle en a eu l'occasion.

Ainsi, le 13 août 2019, alors qu'elle participait à la Consultation sur la planification de l'immigration au Québec pour la période 2020-2022, le président du CA de l'ARQ, M. Vincent Arsenault, a plaidé en faveur d'une hausse des seuils d'immigration et a demandé au gouvernement de faciliter le recrutement de travailleurs étrangers afin de faire face à la pénurie de main-d'œuvre : « Recourir aux travailleurs étrangers, autant temporaires que permanents, est essentiel pour maintenir nos activités, notamment dans les régions. C'est pourquoi l'ARQ lance aujourd'hui un véritable cri d'alarme afin que des mesures concrètes soient mises en place ».

Politique bioalimentaire

Reconnue comme un vecteur de croissance pour les producteurs et les transformateurs bioalimentaires avec des achats alimentaires dépassant les quatre milliards de dollars, dont 60 % sont d'origine québécoise, l'industrie de la restauration a officiellement sa place à la table des partenaires de la politique bioalimentaire 2018-2025 du Québec.

Au printemps 2019, l'ARQ a participé à la première Rencontre annuelle de ces partenaires. Cette rencontre visait à faire le point sur la mise en œuvre de la Politique, un an après son dévoilement.

D'autres rencontres ont eu lieu par la suite et l'ARQ a veillé à ce que l'industrie de la restauration y conserve sa voix.

L'ARQ a été également appelée à s'impliquer au cours de l'été 2019 dans un dossier, lui aussi piloté par le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ). Il s'agit de la révision de la Loi sur les produits alimentaires et ses règlements. Votre Association est très satisfaite d'avoir eu son mot à dire et d'avoir partagé les réalités du terrain avec le MAPAQ au tout début des travaux d'une refonte qui ne verra le jour qu'au cours de la première moitié de l'année 2020. Une commission parlementaire sera alors mise sur pied et nul doute que l'ARQ y présentera un mémoire.

Commis débarrasseurs : une victoire de l'ARQ, une victoire pour l'industrie

C'était une question d'importance pour l'ARQ et pour l'industrie dans son ensemble : un commis débarrasseur qui rend un service au client et reçoit habituellement un pourboire peut-il être considéré comme un salarié au pourboire et, à ce titre, payé au taux minimum au pourboire? Oui, a répondu la Cour d'appel du Québec, dont le jugement a été rendu au début du mois d'avril 2019.

Trois juges de la plus haute instance juridique de la province avaient donc à se prononcer dans le dossier opposant un restaurant à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), dossier dans lequel l'ARQ avait été autorisée, en février 2017, à agir à titre d'intervenante.

Dans leur jugement, les magistrats ont unanimement renversé celui rendu en première instance ordonnant le restaurant à verser des arriérés de salaire à des commis débarrasseurs. Selon ce premier jugement, ces commis débarrasseurs auraient dû être payés au salaire minimum régulier et non comme des salariées au pourboire, car les clients avaient l'habitude de verser des pourboires aux serveurs, mais pas directement aux commis débarrasseurs. Ces derniers recevaient plutôt un montant déterminé par la convention de partage des pourboires en vigueur dans l'établissement.

L'ARQ tient à remercier M^e Yves Bastien du cabinet Dufresne Hébert Comeau, qui l'a représentée avec efficacité et professionnalisme dans ce dossier majeur pour l'industrie de la restauration.

Non à la consigne élargie

L'un des dossiers les plus discutés et exposés médiatiquement cette année a été celui de l'élargissement de la consigne aux bouteilles de vin, de spiritueux et d'eau. Opposée à une telle modification, l'ARQ a répété sur toutes les tribunes que ce n'était pas la solution à privilégier pour augmenter le taux de recyclage de ces contenants, mais qu'il fallait plutôt améliorer les services de collecte sélective offerts aux industries, commerces et institutions. Elle a plaidé également pour un investissement dans la modernisation des centres de tri, notamment par l'intermédiaire du programme *Verre l'innovation* mis en place par Éco Entreprises Québec.

L'ARQ a rappelé cette position lors de la présentation de son mémoire sur ce sujet devant la Commission des transports et de l'environnement sur les enjeux du recyclage et de la valorisation du verre, en août 2019.

L'ARQ n'est pas la seule à défendre ce point de vue. Elle a rejoint une coalition d'associations sectorielles, elles aussi opposées à une consigne

élargie, pour avoir davantage de poids lors des différentes rencontres avec le gouvernement.

Nouvel outil de communication

Afin de rejoindre encore plus de membres et leur donner un maximum d'informations pratiques et concrètes sur des enjeux qui les touchent, l'ARQ a mis en place des webinaires qui ont connu de francs succès. Des centaines de membres en ont ainsi appris davantage sur la nouvelle Loi sur les normes du travail, le recrutement à l'international et le harcèlement au travail (voir page suivante).

Tous azimuts

L'ARQ s'est aussi impliquée dans de nombreux autres dossiers, dont :

- Mise en place de la nouvelle Loi sur les normes du travail
- Poursuite du travail de représentation afin d'assouplir la mise en place d'une politique de partage de pourboires dans les restaurants
- Stratégie de croissance économique de l'industrie touristique 2020-2025

ACCOMPAGNER LES MEMBRES



Face à la pénurie de main-d'œuvre qui frappe de plein fouet notre industrie, l'ARQ poursuit la mission qu'elle s'est donnée il y a quatre ans en mettant sur pied son comité RH : offrir un cocktail de solutions pour permettre aux membres de relever le défi de la main-d'œuvre.

C'est avec cette idée en tête que votre Association a signé une entente de partenariat avec le cabinet Immigration Global Crossing afin de faciliter les démarches de recrutement à l'international pour ses membres. Ces derniers peuvent désormais bénéficier d'une solution complète clés en main comprenant autant la gestion du processus de recrutement que les démarches d'immigration de travailleurs étrangers, qui souvent sont très complexes, longues et fastidieuses. Une page Web dédiée à ce service a été mise en place sur le site Internet de l'ARQ au restauration.org/recrutement sur laquelle on peut retrouver un webinaire à ce sujet.

Grâce au soutien financier du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), l'ARQ a également collaboré à un programme de stages de jeunes Français et Françaises avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), l'Association Hôtellerie Québec (AHQ) et l'Office franco-québécois pour la jeunesse (OFQJ). L'expérience, qui s'est avérée très concluante, sera d'ailleurs renouvelée en 2020 avec un plus grand nombre de stagiaires, une cinquantaine en 2020 contre une douzaine l'été dernier.



Rétention de la main-d'œuvre

Le nerf de la guerre n'est pas seulement le recrutement de personnel, mais aussi sa rétention. Un environnement de travail sain et propice à l'épanouissement personnel est un facteur que les employés prennent en compte. C'est pourquoi l'ARQ et l'industrie se sont engagées à fournir un milieu de travail exempt de harcèlement en déployant, fin mars 2019, une vaste campagne intitulée « Sans harcèlement ».

Plus de 20 000 entreprises exploitant un service de restauration à travers le Québec ont reçu une panoplie d'outils (affiches, dépliants explicatifs et autocollants) pour afficher publiquement leur engagement à offrir à leur personnel un environnement de travail respectueux et exempt de harcèlement.

Pour accompagner les gestionnaires dans leurs démarches, un webinaire a été mis à leur disposition au restauration.org/sans.

Formation continue

Avec le soutien financier de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), l'ARQ enrichit chaque année les outils de prévention des accidents du travail.

En 2018-2019, l'ARQ a réalisé une capsule vidéo d'information afin d'aider les employés à réagir de façon appropriée en présence d'une clientèle agressive dans leur établissement. Une affiche a également été mise à la disposition des employeurs afin de sensibiliser leur personnel.

L'Association a également conscientisé les gestionnaires à l'entrée en vigueur du SIMDUT 2015 (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) et des nouvelles obligations s'y rattachant. Un dépliant informatif et un registre éditables des produits dangereux présents dans leur établissement ont été produits.

Enfin, une campagne sur la prévention des chutes dans le secteur de la restauration était en cours de préparation à la fin de l'année 2018-2019 pour un déploiement au cours de l'automne 2019.



Salon Contacts

Régions visitées en 2018-2019

- **Montérégie, 20 novembre 2018**
140 participants, 73 exposants
- **Laurentides, 19 février 2019**
85 participants, 59 exposants
- **Saguenay-Lac-Saint-Jean, 7 mai 2019**
102 participants, 45 exposants
- **Outaouais, 18 juin 2019**
72 participants, 53 exposants
- **Laval, 17 septembre 2019**
76 participants, 56 exposants

Salon ARQ Contacts 2019-2020

- **Capitale-Nationale** - novembre 2019
- **Chaudière-Appalaches** - février 2020
- **Montréal** - avril 2020
- **Bas-Saint-Laurent** - juin 2020
- **Abitibi-Témiscamingue** - septembre 2020

L'ARQ tient à remercier ses partenaires majeurs qui ont contribué activement au succès des Salons ARQ Contacts au cours de l'année :



Desjardins

Québec



SAO RESTAURATION

À LA RENCONTRE DES MEMBRES

Depuis toujours, l'ARQ tient à aller à la rencontre de ses membres. Afin de remplir cette mission, elle met en place, chaque année une série d'événements. En 2018-2019, l'ARQ a ainsi organisé le RDV 2018, cinq Salon ARQ Contacts et deux Cafés-Conférences.

CAFÉS CONFÉRENCES

Présenté
par



Dernier-né des événements ARQ, les Cafés-Conférences avaient pour but de rassembler les restauratrices et les restaurateurs autour d'un café pour en apprendre plus sur un sujet qui les touche de près. En 2018-2019, deux éditions ont eu lieu sur le thème de l'innovation en restauration, de la vente aux opérations, en passant par les ressources humaines. Les conférences étaient données par la firme de conseils spécialisée en restauration Toques Marketing.

Sherbrooke – 22 janvier 2019 **Montréal** – 19 mars 2019

RDV 2018

Le RDV, l'événement phare de l'ARQ qui rassemble chaque année des centaines de membres et partenaires, a eu lieu le 20 novembre 2018 à Saint-Hyacinthe. Les 80 ans de l'ARQ y ont été soulignés lors d'un souper-gala. L'ARQ a aussi profité de cette occasion pour dévoiler sa nouvelle image de marque, et ce, de manière spectaculaire.

**RDV
2018**

Présenté par



L'ARQ EN CHIFFRES

5 673
MEMBRES

UNE ÉQUIPE DE 44 EMPLOYÉS



4 800 000 \$

en ristournes versées par le Programme d'achats
Privlège Plu\$ au cours de la dernière année



37
partenaires
d'affaires



200+
interventions
dans les médias

Des économies
potentielles de plus
de **11 000 \$** pour
chaque membre



Des transactions débit et crédit de plus de

4,5 MILLIARDS \$

Une croissance nette des membres
en dix ans de **37,4 %**, ce qui représente
une moyenne nette de **154 membres**
supplémentaires chaque année



UN CHIFFRE
D'AFFAIRES DE

10,6 M \$

L'industrie de la restauration au Québec

13,4 G\$ de ventes

231 388 employés

20 737 établissements

656 000 \$ de ventes moyennes par établissement

4,7 G\$ en achats de produits alimentaires



ASSOCIATION
RESTAURATION
QUÉBEC

Les objectifs de 2019-2020

- Poursuivre et conclure la mise en œuvre du plan stratégique 2017-2020;
- Amorcer la réflexion sur le prochain plan stratégique et en définir les grands axes;
- Assurer une transition dynamique et productive avec la nouvelle présidence de l'ARQ;
- Implanter le nouveau système de gestion Talia;
- Développer de nouveaux services;
- Maximiser les avantages offerts aux membres.

6880, Louis-H.-La Fontaine, Montréal (Québec) H1M 2T2
1 800 463-4237 | restauration.org