



# Resto Plateau

**Rapport annuel** 2019 - 2020



Crédit photo : Jean-Philippe Gay  
Crédit graphisme : Géraldine Piguet

Ce document est imprimé sur du papier qui contient 100 % de fibres postconsommation, est fabriqué avec un procédé sans chlore et à partir d'énergie biogaz. Il est certifié FSC® et Garant des forêts intactes MC.

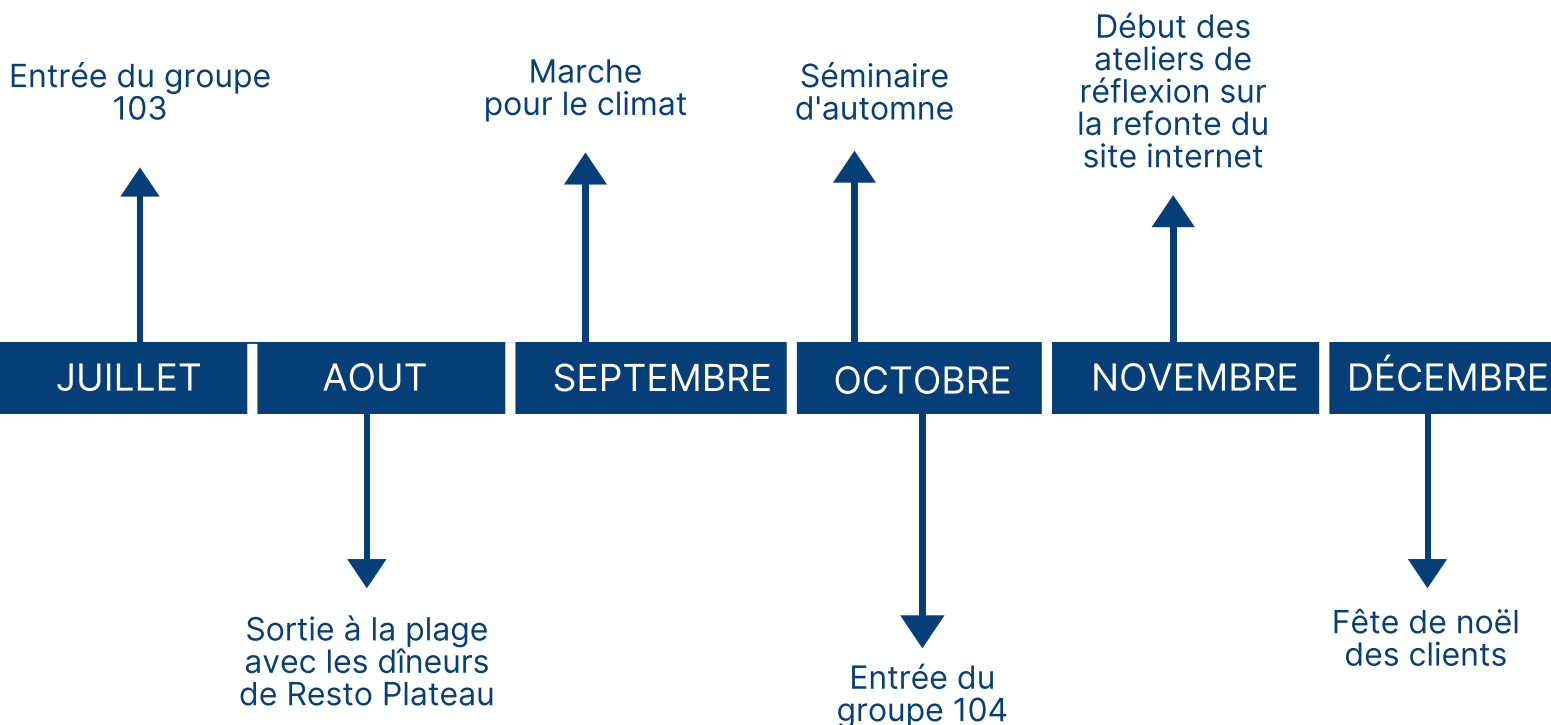
# SOMMAIRE

02	ÉDITO ET FAITS SAILLANTS
05	MISSION ET VISION
07	INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE
15	RESTAURANT COMMUNAUTAIRE
21	ACTIONS COMMUNAUTAIRES
25	SERVICE TRAITEUR
31	BÉNÉVOLAT
35	RETOUR SUR LES AUTRES ENJEUX 2019-2020
36	GESTION DE LA CRISE SANITAIRE ET SOCIALE
37	ÉCO-RESPONSABILITÉ
39	L'ÉPANOUISSEMENT DANS LE MILIEU DE TRAVAIL
40	RÉSULTATS FINANCIERS
43	PERSPECTIVES 2020-2021
46	ÉQUIPE
48	REMERCIEMENTS

# ÉDITO ET FAITS SAILLANTS

Alors qu'il est temps de rédiger ces lignes pour clore une nouvelle année de Resto Plateau, c'est plutôt le sentiment d'avoir fait deux années en une qui nous habite. Difficile de synthétiser tant il y a eu de réalisations achevées et de défis relevés ! À commencer par la gestion de la crise sanitaire, bien entendu. Depuis le premier jour de celle-ci, Resto Plateau a répondu présent, sans aucune interruption de service, et a réinventé totalement ses actions en sécurité alimentaire.

Les équipes se sont redéployées, certains collaborateurs ont même changé de métier pendant plusieurs mois. Et bien sûr, les partenaires financiers et opérationnels, qu'ils soient nouveaux ou qu'ils nous accompagnent de longue date, ont également répondu présents et se sont engagés avec nous. Le travail réalisé et les résultats obtenus suscitent une immense fierté de la part des équipes de Resto Plateau.



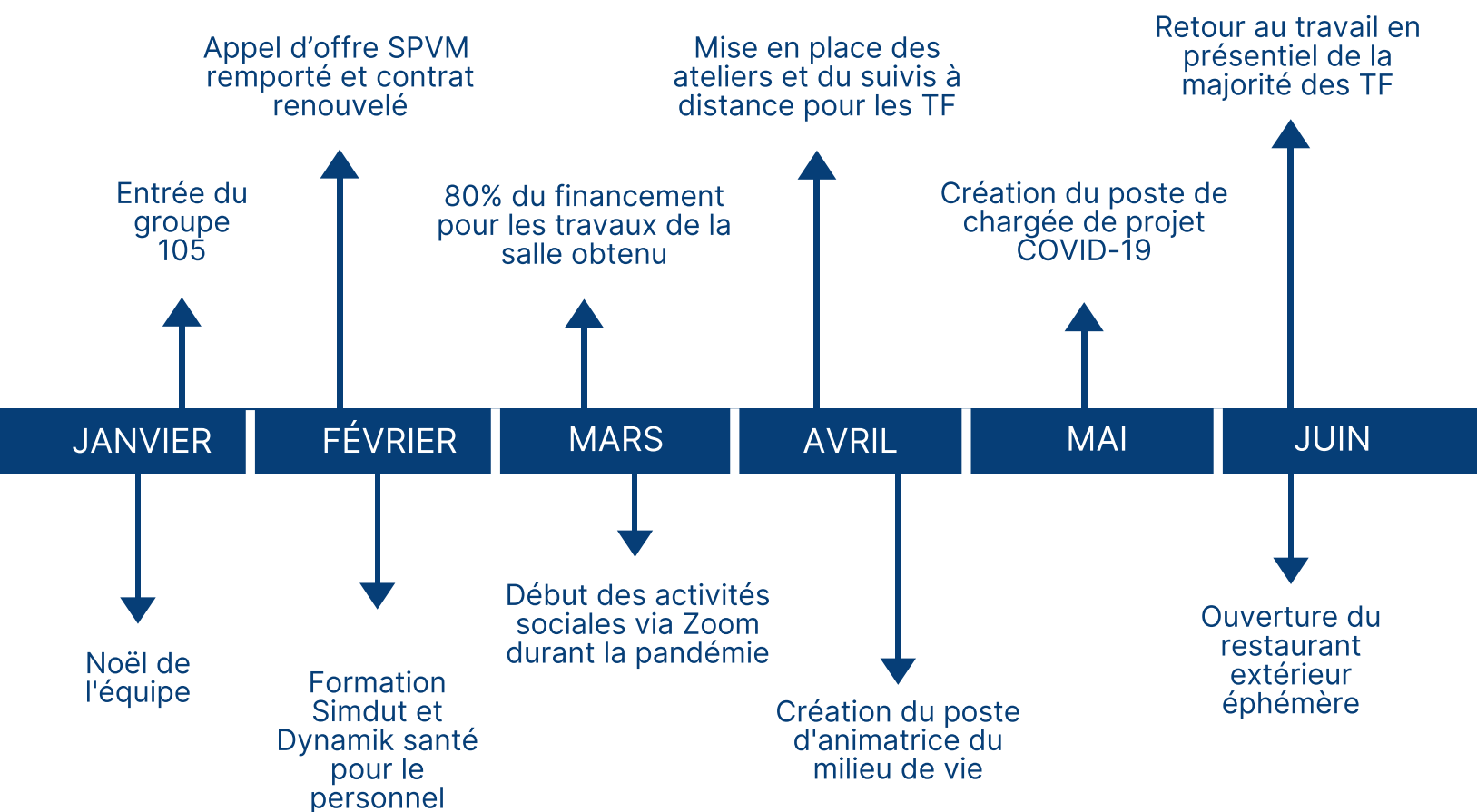
Toutefois, l'année ne se limite pas à cette crise et à ses conséquences. Nous avons aussi mené de front plusieurs projets et réalisations, dont vous trouverez le détail dans ce rapport. Nous avons notamment pris le temps, en équipe, de revoir la formulation de notre mission et de définir ce qu'est notre vision partagée.

L'année qui s'en vient ne sera probablement pas plus calme. De nombreuses interrogations demeurent, avec en particulier celle-ci : la crise sanitaire a, certes, fait émerger des besoins nouveaux, mais elle a aussi mis en

lumière ceux existants (en sécurité alimentaire, sur l'isolement de nos aînés, l'exclusion du marché du travail...) peut-être encore trop méconnus ou sous-estimés.

Aujourd'hui, nous ne pouvons pas « remettre le couvercle » sur ces nécessités. Nous devons apporter collectivement des réponses, en travaillant de concert avec nos partenaires, nos bailleurs de fonds, les différents paliers de gouvernement, et bien sûr les équipes sur le terrain. Resto Plateau sera sans aucun doute là pour proposer et mettre en œuvre des solutions. Embarquez-vous avec nous ?

Audrey Mougenot, directrice générale  
Aimé Chartier, président du conseil d'administration





“

Il y a 12 ans, j'ai été engagée à Resto Plateau comme cuisinière. Sortant du milieu professionnel haut de gamme, je ne savais pas du tout à quoi m'attendre en arrivant ici.

Rapidement, j'ai senti un sentiment d'appartenance et d'implication au sein des différentes missions, mais tout particulièrement dans l'accompagnement des travailleurs en formation. Depuis ce temps, j'ai été cuisinière accompagnatrice, cheffe de partie à la cuisine centrale, cheffe formatrice du service traiteur. Depuis 3 ans, j'ai le privilège d'accompagner les différentes cohortes de travailleurs dans le volet « savoir » de leur parcours à titre de formatrice théorique et pratique. Ce métier me stimule par ses défis et me passionne. Chaque matin, je rentre au travail avec la motivation de me donner à 110% pour ces humains fantastiques qui nous choisissent et nous font confiance. Je souhaite continuer de donner, grandir et évoluer encore très longtemps avec Resto Plateau.

Karine Daigle, Cheffe formatrice - théorie et pratique

# MISSION ET VISION

## Mission

Acteur de l'économie sociale, Resto Plateau est un organisme à but non lucratif dont la mission est de favoriser l'autonomie, l'inclusion et l'accès à des ressources permettant de répondre à des besoins essentiels tels que la sécurité alimentaire, auprès de la communauté montréalaise et des environs.

Par son volet entreprise d'insertion, Resto Plateau propose un travail, une formation professionnelle et un accompagnement social, dans l'objectif de servir de tremplin vers le marché de l'emploi et les métiers de la restauration.

Par son volet communautaire, Resto Plateau offre, dans son restaurant, un lieu d'accueil et de partage et des repas nutritifs à prix réduits. Resto Plateau accompagne également des personnes en situation d'insécurité alimentaire ou d'isolement en développant leur autonomie alimentaire et sociale.

## Vision

Contribuer à bâtir une société inclusive, où chacun trouve un espace pour s'épanouir dans la dignité.



“ Cette photo représente pour moi l'approche finale de mon parcours à Resto Plateau.

Merci à toute l'équipe. Merci à moi d'avoir choisi de faire ce parcours, ça m'a appris à connaître un métier et surtout à me connaître moi-même. Maintenant je peux dire que je connais presque tout en cuisine. Encore une fois merci, un gros merci, à l'équipe et aux chefs et cheffes.

Denis Lefort, travailleur en formation

Resto Plateau  
Denis  
en  
Formation



# INSERTION SOCIO PROFESSIONNELLE

Resto Plateau propose un travail, des apprentissages techniques et pratiques en cuisine d'établissement, un accompagnement psychosocial et en employabilité personnalisés. L'objectif final est de servir de tremplin vers le marché du travail et les métiers de la restauration.

## LES PRINCIPALES ÉTAPES DU PARCOURS D'INSERTION



**27** semaines

d'apprentissage en cuisine

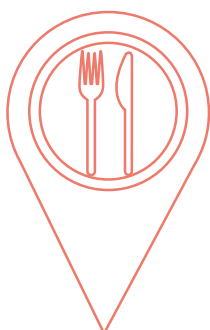
réunissant des apprentissages pratiques et théoriques en cuisine d'établissement et un accompagnement par des chefs d'expériences.



**70** heures

d'accompagnement personnel et social

incluant le soutien dans l'atteinte d'objectifs personnels pour améliorer la qualité de vie des participants, et des ateliers de groupe sur divers sujets liés aux savoir-faire et savoir-être.



**4** semaines

de stage en entreprise

en poursuivant l'accompagnement en employabilité et les ateliers de groupe sur divers sujets liés à l'employabilité. Suivent deux semaines dédiées à la démarche de recherche d'emploi.

## RÉALISATIONS 2019-2020

L'année 2019-2020 a été fortement impactée par la crise sanitaire et économique provoquée par la pandémie de COVID-19.

Bien que nous soyons restés ouverts durant les mois de confinement, nous avons dû demander aux travailleurs en formation d'effectuer une partie de leur parcours en télétravail. Le recrutement de participants s'est transformé en défi pour l'équipe d'insertion.

L'incertitude de la reprise des activités en présentiel et celle de la réouverture des restaurants a rendu particulièrement compliqué le recrutement. Le nombre de travailleurs en formation est donc moins élevé que celui de l'an passé.

Par ailleurs, la crise économique qui frappe le secteur de la restauration complexifie grandement l'insertion professionnelle des finissants.



**113**

personnes accompagnées  
cette année

Nous sommes donc d'autant plus fiers des accomplissements suivants :

- Le lancement d'un projet de refonte de nos actions en employabilité : accompagnement individuel des travailleurs en insertion dès le début de leurs parcours ; refonte du contenu des ateliers ; développement de l'accompagnement aux savoirs de base (français, mathématiques, informatique) ;
- L'amélioration de notre stratégie et nos outils de recrutement ;
- L'amorce de la réflexion sur les approches utilisées pour répondre aux besoins psychosociaux des travailleurs et l'accompagnement de tous les membres de l'équipe en la matière ;
- Le début du travail sur la refonte du contenu des apprentissages théoriques en cuisine ;
- L'adaptation de notre accompagnement pendant la période de mi-mars à mi-juin pour faire face à la réalité de la crise de la COVID\*.

\*plus de détails dans notre rapport COVID-19 publié fin juin 2020

**56%**



des participantes  
sont des femmes

**44%**



des participants  
sont des hommes

**61%**

ont entre 36 et  
54 ans

**65%**

étaient sans soutien  
public lorsqu'ils ont  
intégré le parcours



**54%**

des travailleurs en formation sont en sorties positives  
(emploi ou formation)

Le taux de sorties positives est inférieur à notre objectif et aux années précédentes. Plusieurs facteurs expliquent cette situation :

- La cohorte 103 a terminé fin février 2020. Plusieurs étaient toujours en recherche d'emploi lorsque la crise sanitaire est arrivée. Ils n'ont donc pas réussi à trouver un emploi dans les 12 semaines suivant la participation ;
- Le groupe 104, qui devait terminer le 22 mai 2020, a dû prolonger le parcours afin d'avoir en main toutes les clés pour l'entrée sur le marché du travail.

## PERSPECTIVES ET STRATÉGIES 2020-2021

- Continuer d'adapter le parcours en insertion aux conditions de travail liées à la COVID ;
- Terminer la refonte de nos actions en employabilité et en mesurer les résultats ;
- Poursuivre la réflexion autour de l'analyse des approches à utiliser pour répondre aux besoins psychosociaux ;
- Refondre le contenu et la méthodologie d'enseignement de la partie théorique du parcours (apprentissage du métier) ;
- Évaluer les résultats en lien avec l'amélioration de notre stratégie de communication pour le recrutement.



Travailler à Resto Plateau c'est contribuer à changer la société dans la bonne direction un repas à la fois.

Être intervenante à Resto Plateau c'est être aux premières loges pour voir des gens changer, se développer, s'épanouir, reprendre confiance en eux, reprendre confiance en la vie. Et y contribuer, à ma façon. Travailler à Resto Plateau, c'est des journées bien remplies, remplies de défis, de surprises, mais aussi remplies de sourires. Être intervenante au Resto Plateau c'est avoir la certitude de travailler fort pour une société où tout le monde trouve sa place.

Gaëlle Descary, intervenante psychosociale

## QU'EST-CE QUE L'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE ?

L'intervenant psychosocial accompagne le travailleur tout au long de son parcours d'insertion. Son objectif est de permettre au participant de lever les freins qui lui faisaient obstacle dans la recherche et le maintien d'un emploi stable et enrichissant. Il s'agit donc dans un premier temps d'identifier, conjointement avec le travailleur en formation, quels sont ces freins, puis, dans un deuxième temps, de mettre en place des objectifs et un plan de développement personnel et professionnel pour travailler sur les savoir-être et les savoir-faire à développer ou à améliorer.

Ce plan de développement est bien sûr partagé et mis en œuvre conjointement avec le reste de l'équipe qui encadre aussi le travailleur dans l'apprentissage de son métier d'aide-cuisinier.

L'intervenant psychosocial est un guide qui accompagne le travailleur par une approche axée sur le pouvoir d'agir, sans faire à la place du participant. Il est donc important de créer un lien de confiance solide avec la personne accompagnée.

## HISTOIRES VÉCUES



G. est arrivé à Resto Plateau après un séjour de quelques années en centre de détention.

Déterminé à changer sa trajectoire de vie et passionné par la cuisine, il persévéra dans le parcours, travaillant sur sa ponctualité et sa posture professionnelle. Avec l'aide de l'équipe Resto Plateau, G. a construit des bases solides lui permettant de mettre de côté ses comportements délinquants et de se lancer sur le marché du travail.



Lorsque C. a débuté son parcours à Resto Plateau, elle était paralysée par l'anxiété. Elle n'avait pas travaillé depuis quelques années et l'idée d'avoir des responsabilités lui semblait une montagne insurmontable. En collaboration avec l'intervenante, elle élaborait des moyens pour être en mesure de gérer son anxiété. C. devint une personne souriante, fascinée par les apprentissages qu'elle faisait. Au bout de son parcours, elle s'est trouvé un emploi, dans lequel elle continue de s'épanouir chaque jour.



P. est arrivée à Resto Plateau la tête basse. Elle n'avait jamais travaillé au Québec et elle était persuadée que personne ne lui donnerait sa chance. Avec le support de l'équipe, elle a surmonté sa gêne, elle a pratiqué son français, elle s'est fait des amis. P. n'avait pas confiance en ses capacités, elle ne croyait pas être capable de terminer son parcours. Les renforcements positifs ont contribué à rebâtir sa confiance, à lui faire voir le potentiel qui était en elle. P. est sortie de Resto Plateau épanouie et prête à affronter le milieu du travail.

## PARTENAIRES

- AXTRA-Alliance des centres conseils en emploi et ses membres
- Centre d'appui aux communautés immigrantes
- Les CJE de l'île-de-Montréal et les membres du Réseau des Carrefours Jeunesse-Emploi du Québec
- Centre d'Implication Libre de Laval (CILL)
- Centre de réadaptation en dépendance de Montréal-Dollard Cormier
- Centre de Services Communautaires du Monastère
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest
- Centre N A Rive
- Comité Logement du Plateau Mont-Royal
- Comité itinérance du Plateau
- Dans la Rue
- Dîners Saint-Louis
- Dynamik Santé
- François Lacerte
- Groupe communautaire L'itinéraire
- Groupe Plein Emploi
- La Boussole
- Maison l'Exode
- Maison l'Issue
- Maison d'Haïti
- Maison du Père
- Maison Thérèse Casgrain
- MIRE
- Mouvement Action-Chômage
- Projet logement Montréal
- Regroupement des Auberges du Cœur et ses membres
- Les Services correctionnels du Canada et du Québec
- YMCA du Québec – Centre-ville



“

Je viens à Resto Plateau depuis 2006. Ici je me sens chez nous, car l'ambiance est très confortable et chaleureuse. Le personnel qui y travaille est efficace et s'intéresse réellement à nous.

Nadia El-Rayes, cliente de Resto Plateau



# RESTAURANT COMMUNAUTAIRE

Notre restaurant communautaire offre des repas nutritifs à prix réduits, tout en étant un véritable milieu de vie pour nos clients.

## PLUS QU'UN RESTAURANT COMMUNAUTAIRE...

Resto Plateau, au-delà d'offrir des repas nutritifs à prix réduits, est aussi un lieu d'accueil et de partage. Nos dîneurs y trouvent à la fois un soutien et un appui dans leurs démarches, tout en y développant du lien social.

Pour nous, il est essentiel de favoriser un sentiment d'appartenance où chacun participe et s'engage dans sa communauté.



**80 414**

**REPAS COMPLETS SERVIS CETTE ANNÉE**



**16 434**

repas complets offerts pendant la crise COVID-19



**15 534**

repas servis à d'autres organismes

## SOUTIEN, RÉFÉRENCIEMENT ET SERVICES

Nos dîneurs trouvent chez nous des informations et des références sur l'ensemble des enjeux auxquels ils peuvent être confrontés : santé, emploi, logement, ressources en dépendance, démarches pour nouveaux arrivants, etc.

Chaque année, nous mettons également à leur disposition un service gratuit de déclaration d'impôts (exception faite cette année : ce service n'a pas pu avoir lieu dû au confinement, nous avons donc réorienté nos dîneurs vers d'autres ressources).

Nous proposons aussi un service d'aide alimentaire d'urgence qui offre gratuitement des repas aux personnes en grande difficulté financière : 672 repas gratuits ont été distribués cette année entre mi-juillet et mi-mars.

De plus, nous avons offert gratuitement l'intégralité de nos repas pendant le confinement, de mi-mars à mi-juin.



# 84%

des dîneurs  
vivent seuls

# 44%

vivent dans  
l'arrondissement  
Plateau-Mont-Royal

## MILIEU DE VIE

Notre objectif est de nous affirmer davantage comme un lieu où nos dîneurs, qui sont majoritairement des aînés, peuvent créer des relations, sortir de leur isolement, participer à des activités et être acteurs du développement de leur milieu de vie.

Malgré la pandémie qui a chamboulé le lancement de ce projet, nous avons pu profiter de l'été pour organiser de nombreuses activités extérieures pour et avec nos clients : tournoi de pétanque, jardinage, cours de peinture, représentations de danse, etc.



# 55%

des dîneurs fréquentent  
Resto Plateau depuis plus de  
5 ans

L'année qui vient va nous permettre de développer pleinement nos ambitions sur cet enjeu majeur. Et bien sûr, comme les années précédentes, nous avons organisé plusieurs sorties ainsi que le traditionnel et attendu souper de Noël.

# 61%

fréquentent le restaurant  
communautaire **plusieurs fois**  
par semaine

Enfin, précisons que si la majorité de nos clients sont des aînés, il reste que notre restaurant et son milieu de vie est ouvert à tous : nous tenons à cette mixité intergénérationnelle dont tout le monde bénéficie !

**92%**



ont plus de 46 ans

**27%**



sont des  
dîneuses

**73%**



sont des  
dîneurs

## PROJET PILOTE

Nous avons lancé en toute fin d'année un projet pilote : l'ouverture du restaurant le matin pour servir un déjeuner (café, viennoiseries, fruits). Nous ferons le bilan de ce pilote en cours d'année pour décider de la suite !

Affaire à suivre !



**62%**

des dîneurs gagnent  
moins de 20 000 \$ par an

Moisson Montréal nous a distribué 51 382 kilogrammes de denrées alimentaires durant l'année 2019-2020. Cela représente une valeur de 292 878 \$.

Merci Moisson Montréal pour cette généreuse contribution !



“

Cela fait 7-8 ans que je viens à Resto Plateau. J'y retrouve ma grande famille issue de la pauvreté, unie autour d'un plat chaud et dans un lieu agréable. On tisse des relations d'amitiés de toutes origines. Je ressens que la direction et les employés ont beaucoup d'amour pour les plus démunis. Merci pour votre travail au quotidien.

Nestor, client de Resto Plateau



G

# ACTIONS COMMUNAUTAIRES

Les actions communautaires contribuent à développer l'autonomie alimentaire et sociale de personnes en situation d'insécurité alimentaire ou d'isolement.

# RESTO PLATEAU ET LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Resto Plateau est un acteur majeur de la sécurité alimentaire à Montréal. Nos actions communautaires visent à mettre nos compétences et nos ressources au service d'autres organismes et de leur clientèle.

## Projet "Chef Social"

Ce projet vise à partager notre expertise en alimentation ainsi que nos compétences avec la communauté, au service d'organismes partenaires, pour leur clientèle.

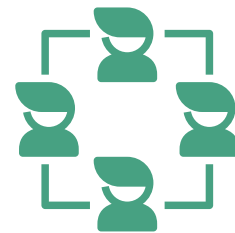
### Objectifs

1. Créer des milieux de socialisation ;
2. Aider les participants à prendre le contrôle de leur alimentation dans la dignité et le respect ;
3. Développer de nouvelles connaissances chez les participants au niveau de l'alimentation et de la cuisine

Ce volet, qui a été créé comme un projet pilote il y a 2 ans, a dû être mis sur pause dès le début de la pandémie, l'ensemble de nos partenaires ayant fermé. Nous ferons le bilan de ces 3 années d'actions dans le courant de l'année pour envisager la suite.



**35**  
ateliers organisés



**515**  
personnes  
touchées par  
ces ateliers

**12**  
organismes  
partenaires

Ce volet d'action est possible grâce à la contribution du Fonds québécois d'initiatives sociales administré par le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.



## Quelques exemples d'ateliers

### **Atelier de confection de sauce mayonnaise avec des 5e années**

Tout en s'amusant, les élèves ont appris le principe d'émulsion et la différence entre une réaction chimique et une réaction physique. Ils ont aussi appris à utiliser un fouet, un mélangeur à main et un malaxeur en plus de déguster des crudités avec des sauces faites maison. Une occasion d'allier cuisine et sciences.

### **Atelier soupe locale**

Soupe Locale est une initiative bénévole citoyenne qui vise à cultiver l'engagement civique autour d'enjeux locaux. L'événement a eu lieu en février dernier, une trentaine de personnes étaient présentes, dont plusieurs membres de Resto Plateau. Certains sont venus aider à confectionner la soupe avec la cheffe sociale. Quatre projets ont été présentés sur divers enjeux comme l'environnement, le logement et l'art. Les participants ont pu voter pour leur projet préféré et celui-ci a remporté l'argent amassé.

## Rayonnement

Resto Plateau est très impliqué dans la concertation locale et supralocale tant au niveau de la sécurité alimentaire que de l'insertion. Cette implication nous permet non seulement de rester au courant des nouvelles pratiques, besoins et modulations politiques, mais aussi de créer des partenariats riches et forts.

### **Partenaires de l'action communautaire**

- Carrefour des petits soleils
- CSCM
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED)
- Cigognes
- Dîners St-Louis
- École Cardinal Léger
- École Nationale Théâtre
- Épigramme
- Le Fil
- Mon Resto St-Michel
- Projet Changement
- Soupe Locale
- YMCA du Québec




“ Nous sommes très contents pour tout, tout, tout pour ce buffet de Noël de 70 personnes : livraison, arrangements, menu et service ! Merci !

Aéroport de Montréal

# SERVICE TRAITEUR

Le service traiteur de Resto Plateau confectionne des menus variés et de qualité pour tout type d'événements. Toutes nos créations culinaires sont réalisées par notre équipe de professionnels chevronnés, accompagnés des travailleurs en formation. Ces derniers ont ainsi l'opportunité de mettre leurs apprentissages en application en travaillant sur ces contrats. Tous les revenus générés par cette activité sont réinvestis au profit de notre mission.



“ En arrivant à Resto Plateau, au début je trouvais que c'était difficile, donc je ne savais pas trop à quoi m'attendre. Alors, quand est venu le moment de créer 2 groupes, j'ai fait la connaissance de personnes qui ont beaucoup affecté mon expérience à Resto Plateau et qui l'ont aussi rendue plus facile. Les chefs étaient formidables. Ils m'ont beaucoup aidé à avoir plus confiance en moi. C'était une expérience très enrichissante.

Christine Bangembo,  
travailleuse en formation

## Se réinventer et rebondir

Voilà qui pourrait être le leitmotiv de cette année exceptionnelle. Après un début d'année particulièrement fructueux où les contrats se sont enchaînés les uns après les autres, le service traiteur s'est retrouvé immobilisé par la crise sanitaire.

Dans la première partie de l'année, le service traiteur de Resto Plateau a eu le plaisir d'être le partenaire de plusieurs événements de grande envergure : colloques, anniversaires d'entreprise, séminaires... Notre expertise et notre créativité nous ont permis de répondre aux besoins et aux envies des clients, tout en étant force de proposition pour que la satisfaction soit toujours dans l'assiette des convives !

Puis, lorsque la pandémie a ralenti les activités, l'équipe a fait le choix de concentrer ses efforts sur le contrat des sandwiches pour la Ville de Montréal à destination des itinérants.

Dans les mois à venir, un de nos objectifs est de développer notre présence dans les événements ponctuels de grande ampleur. En effet, nous avons développé une expertise et une valeur ajoutée significative comme partenaire-clé de ce genre d'évènements. Nous allons bien entendu continuer d'adapter notre offre pour l'adapter aux contraintes sanitaires.

Enfin, nous allons porter toujours plus d'attention à notre offre pour la rendre la plus écoresponsable possible.

## Focus sur le contrat IKEA

Une prestation CLÉ EN MAIN, satisfaisante pour notre client ... et pour nous, par le plaisir de servir ! Du buffet de bienvenue à celui de fin de journée, en passant par la collation et le repas chaud du dîner avec option végétarienne, nous avons accompagné l'équipe événement de IKEA à combler les 60 employés réunis pour une journée de séminaire à Boucherville.



**60**

Convives



**4**

Services



**3**

Employés au service



“ Je m'appelle Guilaine Pelletier et je suis responsable du service à la clientèle traiteur depuis 1999. Et oui, 21 ans déjà !

Lorsqu'on m'a engagée à Resto Plateau j'étais en parcours d'insertion pour aider la personne à la réception et prendre les commandes du traiteur. À cette époque-là, les cuisiniers prenaient les commandes du traiteur, alors lorsqu'ils étaient occupés en cuisine, les clients ne pouvaient pas les rejoindre.

Lorsque j'ai commencé à m'occuper des commandes, les clients me disaient que c'était le fun d'avoir quelqu'un au bout du fil, qui leur répond. À ce moment-là, les commandes n'étaient pas volumineuses comme aujourd'hui.

Je suis vraiment heureuse d'avoir la chance de travailler au Resto Plateau et d'y avoir appris un métier qui me passionne : le service à la clientèle

Guilaine Pelletier, Responsable du service à la clientèle

## Ils nous ont fait confiance cette année

Cette année, ce sont plus de 280 commandes que nous avons honorées en 6 mois d'activité traiteur.

Pour certains clients, nous sommes un partenaire exclusif, répondant tant à leur besoin de boîtes à lunch pour les réunions hebdomadaires que pour les événements exceptionnels avec buffet ou cocktail.

Nous avons également 10 contrats que nous honorons chaque jour en leur livrant des repas, sur une base quotidienne, avec des menus pré-définis.





“

Le sentiment de communauté qui existe à Resto Plateau m'a fait du bien à observer et à ressentir.

J'ai l'impression que, pour plusieurs client.e.s, les repas qu'ils et elles consomment sont parfois moins importants que la rencontre humaine qu'elle engendre (entre les client.e.s qui se connaissent depuis longtemps ou avec les bénévoles et les employé.e.s), et je suis heureux de faire un peu parti de cet écosystème, d'échanger des sourires sous mon masque, de faire quelques blagues avec certains client.e.s, d'avoir avec eux et elles des (brèves) conversations, le tout armé de mon "push push" et de mon papier brun.

Hubert Sabinot-Brunette, Bénévole



# LE BÉNÉVOLAT

Les bénévoles : des personnes engagées qui, chaque jour, contribuent, par leur professionnalisme, leur dynamisme, leurs idées et leurs réalisations, à la mission et à la vision de Resto Plateau.

L'action bénévole dans notre organisme c'est :

- L'occasion, pour les bénévoles, d'acquérir de nouvelles compétences et expériences, et de développer leur réseau, tout en apportant leur contribution à notre mission ;
- L'opportunité, pour Resto Plateau, de bénéficier de nouvelles idées, d'entraide, de soutien concret et opérationnel ;
- Un élément clé pour construire une société plus équitable et démocratique, bâtie sur la participation et l'engagement de tous ;
- Un levier d'intégration sociale et professionnelle pour tous.

Merci aux 177 bénévoles qui ont fait partie de l'équipe cette année et qui ont réalisé ensemble près de 2500 heures de bénévolat.

Un merci tout particulier cette année aux bénévoles venus nous soutenir pendant la crise de la COVID-19\* : sans vous, rien n'aurait été possible !



**177**  
Bénévoles



**près de 2500**  
heures de bénévolat

\*plus de détails dans notre rapport COVID publié fin juin 2020

## **Deloitte pour repenser la stratégie et le positionnement de notre service traiteur**

À l'automne 2019, nous avons pu bénéficier, dans le cadre du programme *Projets d'aide à la Communauté*, du soutien d'une équipe de consultants de chez Deloitte. Lors de cette mission pro-bono, ils ont accompagné notre équipe dans sa réflexion sur l'optimisation de nos processus et la diversification de nos canaux de distribution.

Un partenariat de haute qualité ! Merci Deloitte !



Voici quelques exemples de missions réalisées par notre superbe équipe de bénévoles :

Au restaurant communautaire :

- Accueillir les clients du restaurant, guider les personnes à mobilité réduite et partager leur énergie et leur joie de vivre avec nos dîneurs !
- Aider l'équipe de plonge ;
- Participer à des journées spéciales : repas de Noël du restaurant, sorties....
- Servir les boissons et vendre les repas de notre comptoir de vente à emporter.

À l'administration et aux opérations :

- Apporter des compétences très spécifiques pour des projets précis (par exemple : juridiques, en ressources humaines, etc.) ;
- Participer au grand ménage annuel ;
- Rejoindre le conseil d'administration pour mettre ses compétences de gouvernance au service du projet.

Pour l'insertion sociale et professionnelle :

- Participer aux ateliers d'employabilité des travailleurs en insertion (par exemple : simulation d'entrevues).

### **Un bel exemple de bénévolat de compétences....**

Fasken, le cabinet d'avocats qui offre des services juridiques complets partout à travers le monde, s'engage pour sa communauté. Cette année, nous avons pu bénéficier du temps de plusieurs avocats en droit du travail qui nous ont conseillé sur la refonte et la bonification de notre manuel des employés.

Cet apport de compétences est d'une immense valeur pour Resto Plateau !

Merci à eux !

## Un architecte et une designer....

Depuis octobre 2019, ils ne comptent plus leurs heures de bénévolat pour Resto Plateau (et nous non plus, ça serait trop long ! ) : **André Major**, architecte à la retraite, et **Fanny Lorchat**, designer d'intérieur, sont les clés de voûte de la préparation de la rénovation de la salle du restaurant communautaire.

Du nettoyage de brique à la conception du nouveau mobilier en passant par le choix des couleurs ou les enjeux d'ingénierie électrique, leur apport est tout simplement extraordinaire. Leurs expertises, leurs conseils et leurs implications sont hors-normes.

**MERCI d'être là !**

Vous souhaitez vous engager avec nous ?  
Vous avez des questions sur le bénévolat ?

Vous êtes une entreprise et souhaitez mettre les compétences de votre équipe au service de notre mission ?

**Parlons-en !**

Contactez Luana au poste 7261 ou par courriel [luana.boxero@restoplateau.com](mailto:luana.boxero@restoplateau.com)





# RETOUR SUR LES AUTRES ENJEUX 2019-2020

Cette année, plusieurs projets transversaux ont été menés : développement de notre approche éco-responsable, préparation des travaux de rénovation de la salle du restaurant communautaire, enrichissement du milieu de travail...

C'est aussi l'année du début de la crise sanitaire de la COVID, avec des implications majeures sur la sécurité alimentaire et l'isolement.

# GESTION DE LA CRISE SANITAIRE

Le 12 mars 2020, le Québec, comme le reste du monde, entrait dans une crise sanitaire sans précédent. Durant celle-ci, Resto Plateau s'est retrouvé en première ligne, assurant sans relâche sa mission de service essentiel. Nous avons dû nous réinventer rapidement pour continuer de répondre aux besoins de notre clientèle, tout en innovant sans cesse pour faire face aux nouvelles exigences occasionnées par la pandémie. Nous avons alors repensé nos services, nos méthodes de travail et nos outils pour offrir un soutien sans faille à la communauté, tout en

continuant d'accompagner nos travailleurs en insertion.

Lorsque l'épidémie battait son plein, Resto Plateau a :

- Distribué des repas gratuits à l'extérieur de notre bâtiment ;
- Livré à domicile de repas gratuits pour les personnes confinées ;
- Soutenu et offert un accompagnement psychosocial à distance à nos travailleurs en insertion ;
- Transmis à distance les connaissances théoriques liées au métier d'aide-cuisinier ;

\*plus de détails dans notre rapport COVID-19 publié fin juin 2020

En collaboration avec notre partenaire La Cantine pour Tous, notre service traiteur a pu totalement réorienter ses activités pendant la crise : l'équipe a produit 200 sandwiches par jour, 7 jour sur 7, pour desservir l'un des camps mis en place par la Ville de Montréal pour soutenir les personnes en situation d'itinérance. Ça change des bouchées, des cocktails et des buffets gastronomiques !



**plus de 1400**  
repas gratuits distribués  
gratuitement de mars à juin

**250**  
personnes servies par jour

# ÉCO-RESPONSABILITÉ

Malgré toutes les turbulences de cette année, nous avons persisté dans notre effort de transition écologique. Il s'agit d'un enjeu majeur et chacun d'entre nous a son rôle à jouer. Ainsi, nous avons identifié dans nos processus les changements possibles à opérer afin d'offrir un service plus éco-responsable. Nous avons choisi d'agir sur plusieurs niveaux dans nos pratiques. Ces actions combinées entre elles permettent d'obtenir un impact important.

## Quelques exemples des changements opérés



Utilisation de nouveaux papiers (format lettre), 100% à base de papier recyclé, au lieu de l'ancien papier à base de 50% de papier recyclé.

Résultat : 1 an d'utilisation a permis de sauver 12 000 arbres et d'éviter la production de 2 354 tonnes de GES, soit l'équivalent de 469 voitures.

Marche du climat du 27 septembre 2019, réunissant les travailleurs en formation, les employés permanents et les dîneurs.





Installation de bacs de recyclages de différents types de déchets :

- Ampoules
- Attaches à pain
- Bouchons de lièges
- Instruments d'écriture en plastique
- Languettes de cannette
- Petits électroniques
- Piles et batteries

- Résultat : une trentaine d'ampoules récupérées (depuis février)
- Impact : 30 kg de CO2 non émis
- Résultat : une centaine de piles et batteries collectées (depuis février)
- Impact : 5 piles bouton au mercure récupérées = évite de polluer 2 000L d'eau pendant 50 ans.

- Résultat : environ 1000 bouchons récupérés (depuis novembre 2019)
- Impact : permet de produire 5 blocs de yoga ou 40 chaussures (de la marque Recork)



Afin d'agir contre l'utilisation excessive de plastique dans nos cuisines, nous avons pris plusieurs décisions :

- Le service traiteur a ainsi accentué sa transition vers la vaisselle, les plats et les ustensiles compostables et recyclables ;
- Une analyse des alternatives au film plastique a été conduite. Nous sommes en phase de test de films compostables fabriqués en maïs.

Merci à l'Association Québécoise Zéro Déchet pour son soutien, ses conseils et son expertise dans l'accompagnement de Resto Plateau dans notre démarche environnementale !



# ENRICHISSEMENT DU MILIEU TRAVAIL

Resto Plateau, c'est une trentaine de collaborateurs permanents et de stagiaires en gestion engagés, performants, résilients et créatifs, sans qui rien ne serait possible. L'an dernier, nous nous étions fixés comme objectif d'offrir aux équipes les moyens nécessaires à la réalisation de notre mission et les conditions idéales pour s'épanouir. Resto Plateau souhaite en effet se positionner comme un employeur de premier choix au sein de l'économie sociale. Voici les principales actions entreprises cette année :

## **Bonification des conditions financières de travail**

- Augmentation de la quantité de congés payés par an ;
- Ajout de 10 jours de congés payés pour raison personnelle et santé mentale par an ;
- Mise en place de politiques flexibles de travail, favorisant la conciliation travail-vie personnelle ;
- Versement d'un bonus exceptionnel en raison des efforts gigantesques réalisés pendant la crise sanitaire.

## **Amélioration des conditions physiques de travail**

- Changement du mobilier de bureau ;
- Peinture d'une partie des bureaux ;
- Visite d'un ergonome avec rencontre individuelle de chaque employé pour optimiser son espace de travail ;

- Amélioration des espaces de travail en général et changement de la machine à café

## **Activités sociales**

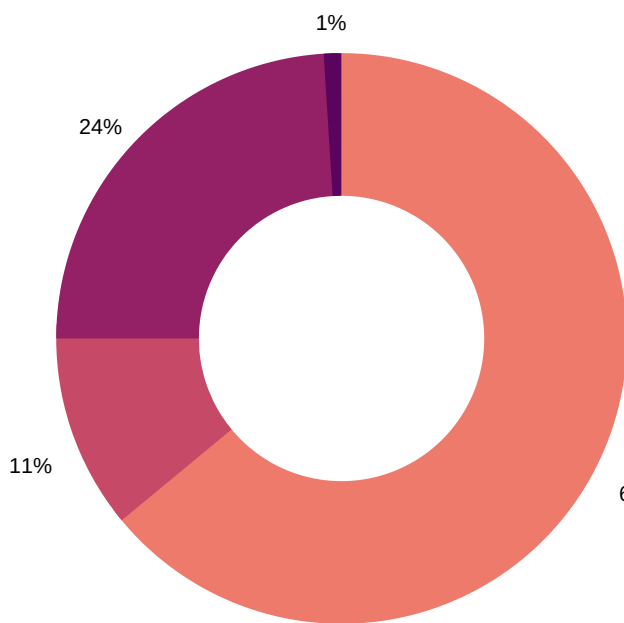
- Cours de sport et de yoga sur les heures de travail durant le confinement pour garder du lien et garder la forme ;
- « Café du matin » tous les jours durant le confinement via Zoom ;
- Activité « escape game » en équipe, 5@7, soirée au restaurant, fête de Noël des employés sous la forme de super-théâtre, etc.

## **Développement des compétences et d'espaces d'échange et de réflexion**

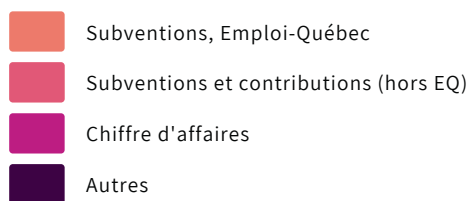
- Séminaires bi-annuels de réflexion en équipe ;
- Formation de tous les employés sur le thème "agir sur l'incertitude" en réponse à la crise sanitaire ;
- Création de plusieurs comités de travail transversaux ;
- Développement d'une culture organisationnelle fondée sur la communication et la transparence.

Nous sommes fiers de ces améliorations et des ressources mises en place pour prendre soin de notre équipe. Nous continuerons en ce sens dans les années à venir, avec pour objectif principal d'augmenter les salaires afin de mieux se positionner par rapport au marché de l'emploi.

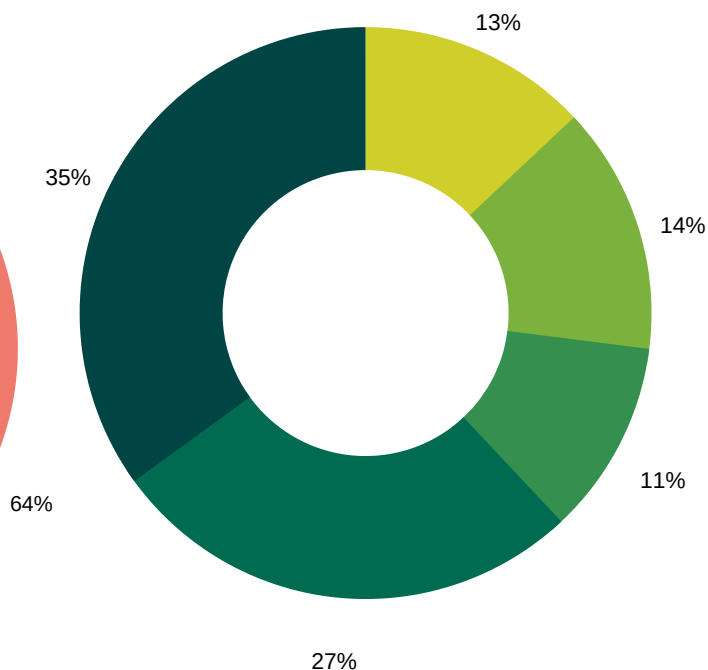
# RÉSULTATS FINANCIERS



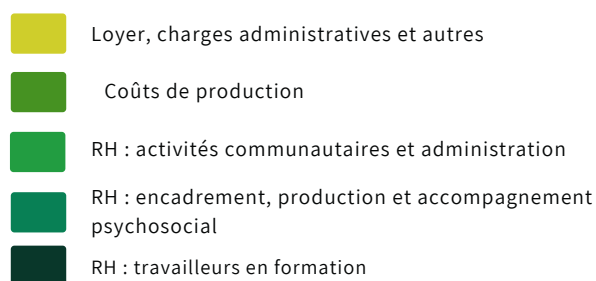
## REVENUS 2019-2020



L'année 2019-2020 se termine bien d'un point de vue économique, malgré les grands défis posés par la crise de la COVID-19, en particulier dû à l'impact de celle-ci sur notre service traiteur. Nous terminons donc l'année avec un surplus financier, ce qui est particulièrement remarquable dans le contexte.



## DÉPENSES 2019-2020



Le surplus dégagé va nous permettre d'envisager plus sereinement l'année qui s'en vient et qui va présenter son lot de défis (notamment l'augmentation du prix des denrées alimentaires et le risque dans le développement du chiffre d'affaires).

Ce bilan positif s'explique par :

- De beaux résultats de notre service traiteur de juillet à mi-mars ;
- Un soutien financier important de nos partenaires et de nos bailleurs de fond pendant la pandémie ;
- La grande capacité de l'équipe à se réinventer pendant la crise en développant de nouveaux services, que ce soit au niveau communautaire, ou au niveau du service traiteur ;
- Un travail continu et permanent pour maîtriser nos coûts et pour dépenser de la façon la plus juste possible.

À noter que l'année qui se termine a également permis d'investir dans nos outils de travail : renouvellement d'une partie des équipements de production et de ceux de travail (informatique et mobilier).

Enfin, il faut souligner les efforts importants réalisés sur la recherche de nouveaux partenaires financiers, qui se sont concrétisés par le soutien de bailleurs de fonds pour des projets innovants, en particulier le développement du milieu de vie pour notre clientèle du restaurant communautaire et la réalisation des travaux du restaurant prévu à l'hiver 2021.

Nos priorités de dépenses pour l'année à venir continueront d'être :

- L'amélioration des conditions de travail des équipes permanentes ;
- Le renouvellement de nos outils de production pour continuer à donner à nos travailleurs en insertion une excellente expérience de travail et de formation ;
- Le bouclage du montage financier des travaux majeurs prévus dans la salle du restaurant.

### **Aidez-nous à faire plus !**

Soutenez-nous en versant un don ponctuel ou récurrent !

Faites un don en ligne sur notre site web [www.restoplateau.com](http://www.restoplateau.com) ou contactez-nous au 514 527-5997, poste 2331.

Nous sommes enregistrés comme organisme de bienfaisance et vous pourrez donc bénéficier d'un reçu d'impôt.

**Merci de votre générosité!**

“ C'est avec détermination que je me réveille chaque matin pour aller cuisiner plus de 300 repas pour des sans-abris et des gens dans le besoin. Et c'est avec la satisfaction de devoir accompli que je me couche chaque soir. Merci Resto Plateau pour ce parcours rempli d'Amour !!! Je suis aussi fier de porter mon uniforme de cuisinier que celui que je portais lorsque j'étais militaire dans les Forces Canadiennes.

Yves Beaupré, travailleur en formation



# PERSPECTIVES 2020-2021

## DÉVELOPPER NOS REVENUS POUR ASSURER NOTRE STABILITÉ FINANCIÈRE ET NOS ACTIVITÉS

Resto Plateau souhaite développer de nombreux projets, ainsi que des initiatives sociales et communautaires au cours des prochaines années.

Pour cela, augmenter les soutiens financiers de nos partenaires et augmenter notre chiffre d'affaires grâce à notre service traiteur est indispensable.

Nous allons donc investir dans le renouveau de notre offre traiteur en présentant une nouvelle offre pour nos clients dans le contexte COVID-19 et en développant notre clientèle. Nous allons aussi continuer nos échanges avec nos bailleurs de fond.

## AUGMENTER NOTRE VISIBILITÉ ET DÉVELOPPER ENCORE NOTRE RÉPUTATION

Après notre nouveau logo et notre nouvelle charte graphique, dévoilés en même temps que la publication de ce rapport annuel, nous allons cette année refondre totalement notre site internet, grâce à l'appui de PME Montréal et du Fonds Innogec. Nous aurons encore à mener un important travail de réorientation de notre stratégie et de nos outils de communication.

L'ensemble de ces actions seront des leviers importants pour accroître notre visibilité et notre réputation sur l'ensemble des actions de Resto Plateau, que ce soit côté insertion, traiteur ou communautaire.

## DÉVELOPPER NOS RELATIONS ET NOS ANCRAGES DANS LA COMMUNAUTÉ LOCALE

Cette année, l'équipe insertion va continuer à travailler sur le développement de partenariats, en particulier pour le recrutement des candidats au parcours d'insertion. Nous allons également nous concentrer sur notre stratégie liée au membership : comment augmenter notre base de membres et comment mieux répondre à leurs attentes.

Enfin, le projet d'animation du milieu de vie va s'enrichir cette année, entre autres par la création de partenariats avec d'autres acteurs locaux.

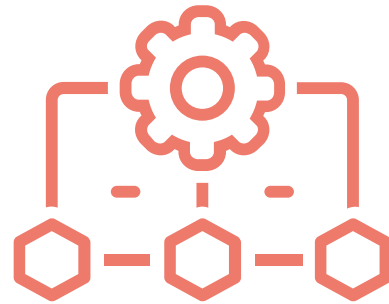
## CONTINUER DE MODERNISER RESTO PLATEAU ET NOUS ADAPTER AUX NOUVELLES RÉALITÉS POST-COVID

Cette recherche de modernité passe par de nombreux aspects :

- Revoir le menu du restaurant, tout en conservant ce qui plaît le plus à notre clientèle. Il s'agit de prendre en compte la dernière version du guide alimentaire canadien et de s'ouvrir vers de nouvelles recettes ;
- Mener à bien les travaux de rénovation de la salle du restaurant, initialement prévus à l'été 2020, et qui auront lieu en hiver 2021 (délai dû à la crise de la Covid). Nous avons, au jour de la publication de ce rapport, bouclé le budget à hauteur de 90% du budget total !
- Maximiser la performance technologique et dématérialiser nos processus : il faudra donc continuer à investir dans les outils informatiques et logiciels pertinents.
- Continuer le travail entamé concernant l'équilibre du parcours d'insertion entre le rôle de l'intervention psychosociale et la formation aux métiers de la cuisine ;
- Continuer notre réflexion sur l'accompagnement en employabilité pendant le parcours d'insertion ;
- Continuer à avancer sur le chemin de l'éco-responsabilité.

## OPTIMISER LES PROCESSUS

Quelques processus de travail méritent encore notre attention cette année, en particulier : le contrôle des coûts des équipements et de l'entretien, les processus de gestion de stocks et le contrôle interne sur le plan financier. Nous avons pour objectif d'optimiser ces méthodes de travail.



Un vent de dynamisme et d'optimisme souffle à Resto Plateau ! Les projets et les idées sont nombreux ! C'est pourquoi, en parallèle de tout ce qui précède, soutenir, reconnaître et récompenser l'immense travail des équipes permanentes restera le fil conducteur de la direction générale et du conseil d'administration cette année, comme celles qui suivront, car sans elles, rien de tout ceci ne pourrait être mis en œuvre.



# ÉQUIPE

## ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE

### ADMINISTRATION

AUDREY MOUGENOT	Directrice générale
LINA ARRUDA	Responsable des finances et de l'administration
MARIE BRIARD	Assistante comptable
AMANDINE RAIMBAULT	Assistante administrative
GÉRALDINE PIGUET	Chargée de projet COVID-19

### COMMUNAUTAIRE

SOPHIE PLANTE	Responsable du développement communautaire
LUANA BOXERO	Animatrice du milieu de vie
ARTHUR DIDIER	Coordonnateur logistique du restaurant communautaire
JENNIFER PLOUZNIKOFF	Assistante à la coordination logistique

### PRODUCTION

LÉVIS LAVOIE	Directeur de production
YVAN AUGER	Formateur aux services auxiliaires
CLAUDEL JEAN-LOUIS	Aide-cuisiner polyvalent

### CUISINE DU RESTAURANT COMMUNAUTAIRE

RACHIDA BELCAÏD	Cheffe responsable de la production
YANN-STEVE CADIC	Chef responsable de la production (interim)
THI NGOC NGUYEN	Aide-cuisinière

### SERVICE TRAITEUR

GUILAINE PELLETIER	Responsable du service à la clientèle
JULIE FLYNN-ROBITAILLE	Cheffe responsable de la production
ISABELLE ARBOUR	Cheffe responsable de la production (interim)
KORIA KONATE	Aide-cuisinière
CHRISTINE RÉJOUIS	Aide-cuisinière



FRANCIS MARTEL	Livreur
STEVE BLAIS	Livreur

## INSERTION

ÉLISE BÉNIA	Directrice de l'insertion
ANDRÉE LOUIS-SEIZE	Directrice de l'insertion (intérim)
ISABELLE GAUTHIER	Conseillère en insertion sociale
JEAN-PHILIPPE GAY	Intervenant psychosocial
GAËLLE DESCARY	Intervenante psychosociale
GILLES TROTTIER	Chef formateur - théorie et pratique
CÉCILE BRETON	Cheffe formatrice - théorie et pratique (interim)
KARINE DAIGLE	Cheffe formatrice - théorie et pratique
SIHAM BELHAISSI	Cheffe formatrice - service traiteur
JHOANE LOUIS	Cheffe formatrice - cuisine centrale

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

AIMÉ CHARTIER	Président
GUYLAINE THAUVETTE	Vice-présidente
CHRISTIAN VAILLANT	Trésorier
FEDOR JILA	Secrétaire
JEAN-PHILIPPE GAY	Administrateur
BERNARD POULIN	Administrateur
LISE RENAUD	Administrateur
MICHEL ST-ARNAUD	Administrateur

## MERCI AUX STAGIAIRES DE L'ANNÉE 2019-2020 :

JULES DUCLOS	Chargé de mission marketing et communication
CHLOÉ MIGUET	Chargée de mission RH/Finance
CLARA NOETINGER	Chargée de mission RH/Finance
TIFFANY TANG	Chargée de mission éco-responsabilité

Merci à Clara, Chloé, Jules et Tiffany pour leur apport significatif cette année (en ressources humaines, en finance, en demandes de financement, en éco-responsabilité, en communication... et plus encore !).

Accueillir des stagiaires en gestion et leur permettre de développer leurs compétences professionnelles lors d'une vraie expérience de travail est cohérent avec la mission de Resto Plateau. Merci de votre engagement avec nous cette année et bon début de carrière !

# REMERCIEMENTS

Nous remercions chaleureusement nos bailleurs de fonds :

Avec la participation financière de :



- Emploi-Québec - Région de Montréal - pour le financement du volet entreprise d'insertion
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Agence de la santé et des services sociaux de Montréal PSOC
- Ruba Gazhal, Députée Mercier



Un grand merci à tous nos partenaires financiers :



Fondation du Grand Montréal



\*Fonds d'urgence pour l'appui communautaire du gouvernement du Canada et Fonds Collectif COVID-19

FONDS INNOGEC

Nous remercions également tous nos donateurs individuels et corporatifs !  
Votre soutien fait la différence !

## Merci à tous nos partenaires opérationnels :



Projet Changement est un centre communautaire pour les personnes de 50 ans et plus. C'est un partenaire historique ! Pendant le confinement, ils nous ont prêté gratuitement plusieurs salles, pour nous permettre de continuer nos activités dans les meilleures conditions possibles en maintenant la distanciation physique.

Merci Projet Changement !

## Merci à nos partenaires financiers pour les travaux de rénovation de la salle prévus en 2021 :

- Caisse Desjardins du Plateau-Mont-Royal
- PME montréal
- Fondation Trottier
- Fondation Francoeur
- Fondation JA de Sèves
- PIEC
- Ville de Montréal (programme immobilier d'économie sociale)
- Chantier économie sociale (programme de préparation à l'investissement)

## POUR NOUS CONTACTER

[www.restoplateau.com](http://www.restoplateau.com)  
514 527-5997



RECRUTEMENT POUR LE PROGRAMME D'INSERTION  
SOCIALE ET PROFESSIONNELLE - FORMATION EN  
CUISINE D'ÉTABLISSEMENT  
[recrutement@restoplateau.com](mailto:recrutement@restoplateau.com)

SERVICE TRAITEUR  
[servicetraiteur@restoplateau.com](mailto:servicetraiteur@restoplateau.com)

ACTIONS COMMUNAUTAIRES ET RESTAURANT  
[sophie.plante@restoplateau.com](mailto:sophie.plante@restoplateau.com)

## RESTO PLATEAU

4450, RUE SAINT-HUBERT  
BUREAU 232  
MONTRÉAL (QUÉBEC)  
H2J 2W9