

**Ordre du jour**  
**11<sup>e</sup> Assemblée Générale Annuelle des membres d'ARF-Québec**  
**Jeudi 9 mai 2019, 13h15 à 14h45**  
**Collège LaSalle – Montréal**

**Permanence présente**

Marilyn Désy

**Membres présents votants**

Canada Découverte	François Ouimet	GVQ Canada	Laurent Plourde
Canadian Receptive Tours	Hector Teigeiro	Voyage Club Sélect – Voyages Tour Étudiant - Groupe Tour Car	Claudia Boissonneault
Croisières AML	Kathy Leclerc	Bonjour Nature	Jean-François Allard
Global Tourisme	Carl Saulnier	Morrin Centre Culturel	Stefanie Johnston
Gouverneur Hôtel	Nathalie Revah	Musée McCord	Nadraath Radji
Hotel de la rive	Suzanne Lareau	SN Tourisme Culturel	Sylvie Nadeau
Jonview Canada	Marc Metenier	Omnitour	Étienne Morissette
Misa Tours	Hubert Lambert Hinse	Passion Terre	Isabelle Pécheux
OTQ	Robert Lancup	Sentiers Privés	Yoann Ronsin
Plaines d'Abraham	Benoit Gilbert	SEPAQ	Pascale Boivin
Prometour	Mireille Hanna	Canadian Odysseys/Odytours	Michel Zaloum
Receptour Canada	Raynald Paquet	Le forfaitiste	Sylvain Benoit
RIRÉRST-Statéra	Nicolas Dallaire	JTB Inc	Masataka Nedachi
Spiritours	Anne Godbout	Atlific Hôtel	Chantal Cardinal
Station Mont Tremblant	Alexandre Caron	Guidatour	Angèle Vermette
Tourisme Abitibi- Témiscamingue	Guillaume Travert	Tourisme Autochtone Québec	Jason Picard-Binet
Tourisme Montérégie	Caroline Lebon	Tourisme Montréal	David Fily

VDM Global	Jean-Claude Guay		
------------	------------------	--	--

## Membres ou partenaires d'affaires présents non votant

Cégep de Matane	Gina Bernier	Collège Lasalle	Ingrid Beauvais
Cégep de Matane	Alain Rousseau	Ferme la petite Ecores	Eric Belanger Laflamme
Collège Lafèche	Valérie Parenteau	AQFORTH	Yannick Lavaud
Corporation des guides accompagnateurs du Québec	Daniel Roch	Cégep de St-Jérôme	Julie Pelletier
Développement Vaudreuil Soulange	Marianne Sigouin-Lebel	Collège Lafèche	Miryana Durépic
ESG UQAM	Caroline Munger	Toundra/Windigo	Josiane Bureau
Groupe Hôtelier Tidan	Régis Nadeau	Cegep St Félicien	Mathieu Bergeron
ITHQ	André Lessard	Cégep Limoilou	Gina Azzuolo
JPDL	Anne-Marie Karcher	Cegep de Matane	Constance Laberge Faubert
Musée McCord et Stewart	Anne Marie Beauder	Fédération des transporteurs du Québec	Julie Blanchet
Sheraton Laval	Lina Naccache	Canada Découverte	Magalie Soughikan
VDM Global	Catherine Lemay	Croisières AML	Roxanne Lalieux

## Partenaires présents non votant

Alliance de l'industrie touristique du Québec	James Allen	Tourisme Québec	Mitémo Chevalier
Ancien Ministre	Georges Vacher		

## **1. Ouverture de l'Assemblée, mot de bienvenue et présentation du CA**

Marc

- Mot de bienvenue
- Souligne présence de :
  - Mitemo Chevalier, Conseiller en développement touristique / Direction adjointe des relations d'affaires du Ministère du Tourisme
  - James Allen, Conseiller développement des affaires volet Amériques de l'Alliance
- Remercier Isabelle Hallée du Collège LaSalle et toute son équipe de nous accueillir
- Souligner la venue de Laura Dupont, nouvelle stagiaire à l'ARF-Québec, responsable aux communications et marketing 6 mois – jusqu'au 4 août – espoir de la garder
- Inviter les nouveaux membres à se lever et à se présenter
- Présente les membres du CA actuel avant sa dissolution

## **2. Nomination du président et du secrétaire de l'assemblée**

- Marc se propose comme président et propose Michel, Sylvie comme secrétaire

## **3. Lecture et adoption de l'ordre du jour**

- Marc lit l'ordre du jour
- Valide s'il y a des varies à ajouter
- Qui propose Michel
- Qui seconde Sylvie

## **4. Adoption du procès-verbal de l'AGA du 4 mai 2018 (Pièce #1)**

- Marc précise que le PV a été envoyé par courriel. On le met à l'écran.
- Qui propose Benoit
- Qui seconde Michel Zaloum

## **5. Rapport du trésorier et adoption des états financiers vérifiés pour l'exercice 2018 (Pièce #2)**

- Marc souligne pause de 1 minute pour appeler Sébastien Garant de Lemieux Nollet pour présenter les états financiers par téléconférence
- Faits saillants des états financiers

## **6. Rapport du président**

- Faits saillants présentés par Marc

Appuyé d'une présentation PowerPoint Marc Metenier procède à son allocution « 2018-2019 - 10 ans au service de nos membres et de la valorisation de notre secteur »

- Si question - Marilyn

## **7. Élection des membres du conseil d'administration (Pièce #3)**

- Marc invite Marilyn à expliquer le fonctionnement – 1<sup>ère</sup> fois en 11 ans qu'il y a des élections
- Candidatures à l'écran
- Remerciement par Marilyn à Yoann (2015 – 4 ans) et Marc (2014 – 5 ans) qui ne se représentent pas – Implication, dévouement, croire en l'ARF et en sa permanence. Fait avancer la cause, remise de cadeaux
- Inviter tous les membres qui se présentent à faire un petit discours (Hector Teigeiro, Jason Picard-Binet, François Ouimet, Nathalie Revah, Alexandre Caron – Absence d'Andrée Boisvert
- Invitation au vote – ceux qui ont droit de vote, tous membres sauf membres institutionnels et partenaires d'affaires passer la boîte. Le choix se fait entre Nathalie Revah et Alexandre Caron, tous deux candidats au poste.
- Annoncer l'heureux élu : Nathalie Revah
- Remise de la bouteille de vin à Nathalie Revah, remerciement à Alexandra Caron pour sa candidature.
- Le CA, invite, s'il le souhaite Alexandre Caron à participer au comité marketing
- Marilyn invite le CA à se retirer pour la nomination du comité exécutif

## **8. Présentation du nouveau conseil d'administration**

- Petit mot du nouveau président

L'ARF-Québec annonce avec fierté la nomination de M. Laurent Plourde, président de Groupe Voyages Québec, à titre de président pour les 2 prochaines années. « En 2018,

l'ARF-Québec fêtait ses 10 ans de services aux membres et de valorisation de son secteur. Je souhaite par ma contribution m'assurer que l'ARF-Québec et ses membres deviennent des incontournables en promotion internationale B2B et B2C et assurer à long terme le financement technologique de notre secteur pour une forfaitisation accrue du Québec sur les marchés internationaux et nationaux.» précise Laurent Plourde.

- Photo du nouveau CA

## **9. Nomination des vérificateurs pour l'exercice se terminant le 1er avril 2020 (Lemieux Nolet, comptables agréés S.E.N.C.R.L.)**

- Marc propose de nommer Lemieux Nolle
- Qui propose Yoann
- Qui seconde Etienne

## **10. Ratification des règlements de l'Association (Pièce #4)**

- Marc laisse la parole à Marilyn
- Marilyn précise les modifications apportées dans le document « Gouvernance et Administration – Guide des politiques, code d'éthique et cadres de référence ». En voici les changements :
  - **7.2 : Détermination du taux de traitement, primes, avantages sociaux et autres formes de rémunération.**

Un exercice d'évaluation de postes sera en vigueur à partir de juin 2019, qui permettra d'établir une échelle de traitement prenant en compte différents éléments tels que le nombre d'employés gérés, l'imputabilité financière, la formation, la complexité des tâches à accomplir par le dirigeant et autres éléments pertinents.

Un boni annuel proportionnel au rendement des activités de commercialisation et de développement peut aussi être octroyé à l'employé. Ce boni est décidé par le CA, suite à une évaluation du rendement des projets. La mise en place d'un programme d'évaluation de la performance en juin 2019 permettra l'octroi de bonis au rendement de façon transparente et rigoureuse.

- **8.3 : Subventions :**

Seules les entreprises membres réguliers identifiées et approuvées en début d'année par le CA peuvent profiter des services d'accompagnement de l'ARF-Québec. Un processus de choix des candidatures est défini à cette fin.

Ces fournisseurs de services impliqués pour le programme d'accompagnement aux entreprises de l'ARF-Québec doivent obligatoirement être membre Partenaires

d'affaires de l'ARF-Québec et développer une offre de services adaptée aux membres de l'ARF-Québec. Cette offre de service est encadrée dans une entente contractuelle entre l'ARF-Québec et le fournisseur. Cette offre de service doit inclure des frais de gestion de 10% ou une ristourne sur les ventes pour l'ARF-Québec.

L'entreprise membre accompagnée s'engage à défrayer au maximum 50% de la facture du service proposé. L'ARF-Québec assume au minimum 50% des coûts de l'offre de services. Le montant maximal de l'offre de services par membre accompagné est voté annuellement par le CA, selon les objectifs financiers annuels.

○ **8.3.2 : Programme d'aide financière pour les tournées de familiarisation des membres.**

Dans le cadre d'un « partenariat promotionnel » avec l'Alliance, l'ARF-Québec dispose d'un budget annuel pour aider au financement du transport terrestre et de l'hébergement pour les tournées de familiarisation de ses membres sur les marchés internationaux. Ce montant varie annuellement.

Les modalités d'attribution de cette aide sont définies comme suit:

- L'ARF-Québec peut défrayer un montant maximum de 4000\$+ taxes, par réceptif, pour une première tournée.
- Le montant octroyé par l'ARF-Québec peut s'appliquer pour du transport terrestre à destination (autocar ou location de voiture) et de l'hébergement, à raison d'un maximum de 115\$ + taxes en région ou de 150\$ + taxes en ville.
- Important : Le montant octroyé ne peut dépasser 50% des coûts totaux de la tournée au Québec, incluant tous les frais et la valeur des gratuités obtenues, excluant l'aérien.
- Une tournée maximum est financée par membre annuellement. Advenant un budget discrétionnaire, le montant excédentaire peut-être réparti parmi les membres ayant fait une demande pour une 2 e tournée, dans la mesure où cette tournée cible un même marché mais une autre saison ou un autre marché.
- Le membre facture l'ARF-Québec pour le montant octroyé, avec copie à l'appui de la facture du transporteur et de l'hébergement.
- Pour être éligible, le membre doit envoyer ses demandes de tournées dans les délais prescrits et retourner le rapport de tournée et le tableau d'équivalence demandés par l'ARF-Québec et l'Alliance, incluant le programme et la liste des participants.
- Des frais de gestion de tournées de 15% seront facturés aux membres ARF-Québec. Ce % est voté en CA et peut être changé annuellement, selon les besoins financiers de l'ARF-Québec.

- **10 : Ajout d'une politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes**
- Ratification des règlements

## **11. Présentation des priorités au Plan d'action 2019-2020**

- Marilyn présente les priorités
- Création du comité marketing – Objectif
  - i. Développer de nouvelles sources de financement
  - ii. Évaluer toutes les options de promotion conjointes avec l'Alliance et Destination Canada en B2B et B2C
  - iii. Regrouper des réceptifs spécialisés sur plusieurs marchés et clientèles différentes
  - iv. Travailler de concert avec l'Alliance pour définir des objectifs de de conversion et des mesures de performance des actions de promotion impliquant des réceptifs / voyagistes
- Sli.do - #U946
- Marilyn explique l'atelier de travail avec les établissements scolaires
  - i. Pause de 15 minutes – Restaurant La Classe
  - ii. De 15h à 16h – 4 rencontres de 15 minutes pitch de formation des écoles
  - iii. Au son de la cloche – on se déplace – Numéro des kiosques à visiter reçus à l'inscription sur coupon
  - iv. À 16h – On revient dans cette salle pour table ronde – Début de l'Atelier avec les résultats de sli.do. Important de répondre.
  - v. Servira à alimenter le CQRHT pour la campagne de valorisation de la main d'œuvre
- Rappelle de participer au cocktail – occasion de rencontrer entreprises « Certifié ARF-Québec » et nouveaux membres
- Repasse la parole à Marc pour le mot de la fin

## **12. Varia**

Mot du Président, Marc Métenier pour attirer l'attention de l'industrie du tourisme sur les accidents de motoneige qui peuvent mettre en péril l'industrie du tourisme et de cette activité. Invite à réfléchir sur l'Industrie motoneige, notamment le volet de l'encadrement de la formation, et de la prévention.

## **13. Levée de l'assemblée par Marc**

### **DOCUMENTS TRANSMIS PAR COURRIEL OU REMIS SUR PLACE**

Pièce #1	Procès-verbal de l'AGA du 4 mai 2018
Pièce #2	Rapports financiers vérifiés 2018 (Remis sur place)
Pièce #3	Tableau d'élection (Remis sur place)
Pièce #4	ARF-Québec – Gouvernance et administration (Remis sur place)