

RAPPORT D'IMPACT

PUBLICATION : SEPTEMBRE 2024





TABLE DES MATIÈRES

I. INTRODUCTION

A. Un message de notre Président	4
B. À propos de Boston Pizza	6
• Au fil des années	
• Nos restaurants	
C. Notre impact	9
D. Structure de l'entreprise	10

2. LES GENS

A. On aime les gens	12
B. Communauté et philanthropie	13
• L'histoire de la Fondation Boston Pizza	
• Nos franchisés à l'honneur	
• La communauté, notre mission	
C. Un emploi chez Boston Pizza	16
D. Formation et développement	17
E. Bien-être des employés de BPI	20
F. Diversité, équité et inclusion	21

3. LA PLANÈTE

A. Réduire notre impact sur l'environnement	23
B. Construction et conception vertes	24
C. Emballages et matériaux	25
D. Gestion des pertes alimentaires	26

4. LA NOURRITURE

A. Des aliments de qualité	28
B. Approvisionnement responsable	29
C. Choix, nutrition et transparence	31
D. Sécurité alimentaire	32

REMERCIEMENTS

33

1 INTRODUCTION



UN MESSAGE DE NOTRE PRÉSIDENT



Depuis aussi longtemps que je me souviens, Boston Pizza occupe une place privilégiée dans ma vie. Pour les gens de ma petite communauté de la Colombie-Britannique, Boston Pizza était plus qu'un simple restaurant, c'était un lieu de rassemblement pour les repas en famille, les célébrations d'équipes, les soirées en amoureux ou les matchs à ne pas manquer. BP a toujours été l'endroit par excellence pour prendre le temps de socialiser tout en savourant de bons plats et de délicieuses boissons. C'est dans les petites villes comme celle de mon enfance que j'ai pu constater pour la première fois ce qui rend notre marque canadienne unique et nos restaurants accueillants pour autant de gens et d'occasions. Chez Boston Pizza, on vous prend comme vous êtes et on vous sert avec le sourire.

Nous nous sommes toujours efforcés de faire une différence au quotidien dans la vie des gens. C'est là que nous essayons d'avoir le plus grand impact : auprès des gens que nous servons et de ceux que nous employons. Mais, nous n'oublions jamais nos responsabilités sociales en ce qui a trait à la nourriture que nous servons et à la planète que nous habitons. En d'autres termes, nous ne voulons pas simplement servir de la bonne nourriture pour toutes les occasions, nous voulons être de bons voisins au sein des communautés où nous vivons et travaillons.

DE LA BONNE NOURRITURE PARFAITE POUR SE RASSEMBLER

Aujourd'hui, nous comptons plus de 365 restaurants situés un peu partout dans les dix provinces et dans deux des territoires du Canada. Boston Pizza demeure au cœur de la vie des Canadiens. Que vous vouliez regarder le match, savourer un repas en famille, profiter de la terrasse ou avoir congé de souper après une journée mouvementée, Boston Pizza permet aux gens de se réunir autour d'un bon repas qui plaira à tous. Ici, nous alimentons les occasions de se rassembler; c'est notre raison d'être. En effet, nous servons littéralement de la nourriture que les gens d'ici adorent, mais nous sommes aussi un endroit qui a été conçu pour permettre aux gens de se rassembler, peu importe la raison. Depuis la pandémie, nous vivons dans un monde d'interactions virtuelles où la vie file à un rythme effréné, alors les occasions de se réunir en personne deviennent d'autant plus importantes. Les humains ont besoin de contacts et Boston Pizza continue, même après 60 ans, à leur offrir un endroit pour se rassembler sans égal au Canada dans le secteur de la restauration à service complet.



DANS NOS COMMUNAUTÉS

Boston Pizza est peut-être la plus importante chaîne de restauration décontractée au pays, mais ce sont nos restaurants détenus et exploités localement qui constituent notre plus grande force. Tous les restaurants au Canada appartiennent à des franchisés indépendants, à part un qui est géré par BPI. Depuis le tout premier franchisé de Boston Pizza (Jim Treliving en 1968, qui a ensuite acquis le franchiseur, Boston Pizza International [BPI] en 1983, et qui détient encore l'entreprise à ce jour) jusqu'à aujourd'hui avec plus de 365 restaurants, nous nous tournons vers des franchisés partenaires locaux pour poursuivre notre expansion. Cette structure a permis à Boston Pizza de servir plus de communautés et plus d'invités que toute autre marque de restauration à service complet au Canada, tout en permettant à des entrepreneurs indépendants d'obtenir du succès en misant sur des équipes établies dans leurs communautés, aux quatre coins du pays.



UN BON VOISIN

Notre engagement envers les communautés que nous desservons est fondamental à notre marque depuis nos tout débuts en 1964; nous organisons des collectes de fonds, commandons des équipes sportives locales et donnons de la nourriture en cas de besoin dans la communauté. Depuis 1990, nous avons rendu cet engagement formel grâce à la Fondation Boston Pizza qui nous a permis d'amasser près de 40 millions de dollars au profit de centaines de partenaires caritatifs locaux et nationaux. Pour la suite des choses, nous sommes heureux de pouvoir en faire davantage à l'échelle locale par l'entremise du programme *La communauté, notre mission* qui vise à s'assurer que 100 % des fonds demeurent dans la région où ils ont été recueillis, afin de venir en aide à des organismes de bienfaisance choisis par les restaurants.

Bien que nous soyons fiers de notre riche histoire, nous savons qu'il est important de planifier notre avenir. Nous nous efforçons d'être intègres dans tout ce que nous faisons, que ce soit en soutenant les communautés que nous desservons, en faisant attention à notre planète ou en servant des aliments de qualité qui font le bonheur de nos invités. Nous vous invitons à réfléchir avec nous à notre impact jusqu'à maintenant et à ce que nous voulons accomplir dans le futur. Poursuivons notre parcours ensemble.

Merci,

Jordan Holm
Président de Boston Pizza International

À PROPOS DE BOSTON PIZZA

En 1964, Boston Pizza a accueilli ses premiers invités à Edmonton en Alberta, offrant aux familles une expérience décontractée en restaurant. Au fil des années, Boston Pizza a évolué en ajoutant de nouvelles facettes à son expérience comme un bar sportif, une terrasse ainsi que les commandes en livraison et à emporter. Peu importe les raisons qui amènent les invités dans nos restaurants, ils y trouveront de délicieux plats de qualité et un sentiment d'appartenance à la communauté. Ici, tout le monde est bienvenu, même ceux qui encouragent l'équipe adverse.

Chaque année, nous servons fièrement plus de 40 millions d'invités à travers notre chaîne de plus de 365 restaurants situés partout au pays. Nous sommes une entreprise canadienne avec des franchisés propriétaires indépendants qui gèrent leurs propres restaurants. Nous avons pris de l'expansion depuis nos débuts et comptons maintenant près de 20 00 employés dans nos bureaux régionaux et nos restaurants. Notre croissance va bien au-delà de l'expansion. En effet, nous évoluons constamment, particulièrement en ce qui a trait à l'impact positif que nous souhaitons avoir autour de nous. En tant qu'entreprise, nous essayons d'agir de manière responsable et de trouver des façons de changer les choses lorsqu'il est question des produits que nous servons, des gens que nous aidons et de la planète que nous habitons.



AU FIL DES ANNÉES

De ses débuts modestes à aujourd'hui en tant que plus importante chaîne de restauration décontractée au Canada, Boston Pizza a vécu de nombreux changements en plus de laisser sa marque. Nous vous invitons à découvrir notre passé afin de mieux comprendre nos aspirations futures.

1964

Gus Agioritis, un immigrant grec, ouvre « Boston Pizza and Spaghetti House ».

1968

Jim Treliving ouvre la première franchise à Penticton, en Colombie-Britannique.

1983

Jim Treliving et George Melville font l'acquisition de Boston Pizza International.

1986

Boston Pizza participe à l'Expo 86, à Vancouver, ce qui lui a conféré une reconnaissance partout au Canada.

1989

Boston Pizza fait une première incursion dans l'Est en ouvrant un restaurant en Ontario.

1990

La Fondation Boston Pizza est créée.

1992

La promotion des pizzas en forme de cœur est lancée.

1994

L'entreprise est reconnue comme une des sociétés les mieux gérées au Canada.

2000

Boston Pizza ouvre des restaurants aux États-Unis.

2003

Boston Pizza ouvre des restaurants au Mexique.

2008

La promotion des cartes pour enfants BP voit le jour.

2009

Le Programme de soutien aux organismes locaux est mis sur pied.

2014

La Fondation Boston Pizza se repositionne et lance le programme Futurs Espoirs qui vise à fournir des modèles positifs et des occasions de mentorat aux jeunes dans le besoin.

2017

BP tient sa 25^e promotion annuelle des pizzas en forme de cœur de la Saint-Valentin.

2019

Pendant neuf ans, grâce à des centaines de bénévoles, dont des employés de Boston Pizza et un certain nombre de partenaires dévoués, la Fondation Boston Pizza s'est associée avec LiveDifferent pour aider à bâtir 30 maisons et une cuisine communautaire (restaurant) dans des communautés dans le besoin en République dominicaine.

2020

La Fondation Boston Pizza célèbre 30 ans de générosité envers les communautés.

2023

La Fondation Boston Pizza organise son 28^e tournoi de golf annuel sur invitation. Ce tournoi caritatif a permis d'amasser plus de 18 millions de dollars, principalement grâce à nos généreux fournisseurs.

Le programme de la Saint-Valentin célèbre 30 années de vente de cœurs en papier.

Par l'entremise du Programme de soutien aux organismes locaux, plus de 3,7 millions de dollars ont été versés à plus de 1 200 organismes de bienfaisance partout au pays.

2024

Boston Pizza International est nommée parmi les sociétés les mieux gérées au Canada pour la 30^e année consécutive.

Boston Pizza célèbre son 60^e anniversaire.



NOS RESTAURANTS

Grâce à nos franchisés dévoués, nous comptons plus de 365 restaurants appartenant à des propriétaires indépendants à travers le pays. Nous sommes vraiment fiers de faire partie de la vie d'autant de gens, d'un bout à l'autre du pays!



Pour trouver le Boston Pizza le plus près, visitez le

<https://bostonpizza.com/fr/locations.html>

NOTRE IMPACT

Nous nous assurons que nos invités savent que nous leur servons de la nourriture de qualité, nous sommes présents au sein de nos communautés, et nous nous efforçons de réduire notre impact sur l'environnement. Ce n'est pas simplement une question commerciale; nous savons que chaque geste compte. Voici ce que nous avons accompli en 2023.

CETTE ANNÉE

Nous avons amassé **1 180 000 \$** au profit des communautés de partout au pays.



Nous avons appuyé **des centaines d'organismes de bienfaisance** dans des communautés du Canada.



Nous avons servi des plats préparés avec du bœuf, du blé et du fromage mozzarella **100 % canadiens**.



Nous avons continué à réduire nos **répercussions sur l'environnement** en revoyant nos emballages pour les commandes en livraison et à emporter.



Nous avons commencé à concevoir notre premier restaurant **100 % électrique**.

Nous avons décidé de repositionner la Fondation qui soutient maintenant davantage les organismes de bienfaisance à l'échelle locale par l'intermédiaire du programme **La communauté, notre mission**. Dans le cadre de ce programme, 100 % des fonds amassés dans les Boston Pizza sont versés à des organismes locaux choisis par les restaurants.

STRUCTURE DE L'ENTREPRISE

En 1983, Jim Treliving et George Melville ont fait l'acquisition de Boston Pizza International Inc. (BPI) et de ses 44 restaurants. Peu après, la structure de franchises a été adoptée et le terrain était préparé pour la croissance soutenue de Boston Pizza à l'échelle nationale.

En d'autres mots, le Boston Pizza que vous adorez appartient à des propriétaires indépendants passionnés de votre communauté.

BPI et ses filiales continuent d'agir en tant que siège social et franchiseur de la marque Boston Pizza, et sont responsables de l'identité de la marque, du marketing, du menu et de l'expansion en plus de fournir un soutien opérationnel au réseau de franchisés.

Cheryl Treliving, la fille de Jim Treliving, a grandi dans l'univers de Boston Pizza. Elle est maintenant PDG de Treliving Investments et travaille en étroite collaboration avec l'équipe de direction afin de soutenir BPI. Cheryl a également joué un rôle fondamental à titre de Directrice exécutive de la Fondation Boston Pizza, et elle continuera d'être impliquée dans les changements qui s'opèrent à la Fondation cette année.



Le Fonds Boston Pizza Royalties Income Fund (Fonds) est propriétaire des marques de commerce de Boston Pizza; BPI les utilise sous licence en échange de royalties sur les ventes des restaurants Boston Pizza. Le Fonds, qui est dirigé par un conseil de fiduciaires chevronnés, a pour mandat d'assurer la valeur de la marque en veillant au respect des normes élevées de l'entreprise.

Les fiduciaires du Fonds Boston Pizza Royalties Income Fund (BPRIF) possèdent une expérience considérable leur permettant d'offrir une gouvernance de qualité. Dirigé par Marc Guay, ancien Président de PepsiCo Canada et membre actuel du conseil de Metro Inc., le conseil du Fonds BPRIF compte également Paulina Hiebert, Vice-présidente de la Credit Union Deposit Guarantee Corporation d'Alberta, qui siège aussi au conseil des gouverneurs de Trez Capital, ainsi que Shelley Williams, une comptable professionnelle agréée qui siège actuellement sur le conseil d'administration de la Banque du Canada et sur ceux de diverses autres organisations. Leur riche expérience collective assure une excellente gouvernance indépendante pour le Fonds BPRIF. Le Fonds est inscrit à la Bourse de Toronto (TSX) sous le symbole BPF.UN.

Cliquez [ICI](#) pour en savoir plus sur le Fonds.



2
LES
GENS



ON AIME LES GENS

Notre équipe est notre atout le plus précieux. Nos franchisés dévoués et les vaillants membres de leurs équipes sont fondamentaux à l'expérience Boston Pizza; ils vous accueillent avec le sourire et s'assurent que vous viviez des moments mémorables. Nous nous engageons à les soutenir et à leur offrir un environnement de travail axé sur le développement et la formation, avec une culture d'entreprise inclusive qui priorise leur bien-être.

Notre équipe incroyable nous permet d'offrir un service exceptionnel à nos invités, qui sont au cœur de notre industrie. Nous sommes toujours là pour rassembler les gens autour d'un bon repas, peu importe l'occasion.

Nous savons que les meilleurs souvenirs se forgent quand les gens sont ensemble.



COMMUNAUTÉ ET PHILANTHROPIE

Chez Boston Pizza, nous ne servons pas seulement d'excellents plats, nous veillons aussi au bien-être de nos communautés. Comme nous avons des centaines de restaurants partout au pays, nous avons la possibilité d'aider toutes les communautés que nous desservons. L'engagement communautaire a toujours fait partie intégrante du modèle d'affaires de Boston Pizza. Au départ, les restaurants appuyaient les équipes de hockey locales, mais nos façons d'aider ont grandement changé depuis. Notre passion pour nos communautés a toujours été présente, et elle ne fait que s'accroître.

L'HISTOIRE DE LA FONDATION BOSTON PIZZA

Depuis plus de 30 ans, la Fondation Boston Pizza contribue à améliorer les communautés d'ici en soutenant différentes causes par l'entremise de partenaires caritatifs. Grâce à des programmes comme les cœurs en papier et les pizzas en forme de cœur de la Saint-Valentin, les cartes pour enfants et le tournoi de golf annuel de la Fondation Boston Pizza, nous avons amassé près de 40 millions de dollars, que nous avons versé à des organismes de bienfaisance partout au Canada.

Au fil des années, nous avons appuyé divers partenaires nationaux dont Grands Frères Grandes Sœurs, la Fondation des maladies du cœur, la Fondation de la recherche sur le diabète juvénile, la Fondation Rick Hansen et Jeunesse, J'écoute. En 2014, nous avons lancé le programme Futurs Espoirs qui concentrait ses efforts sur le mentorat des enfants et des jeunes.



Dans le cadre du programme Futurs Espoirs, nous nous sommes associés avec LiveDifferent afin d'inspirer les jeunes d'ici à faire preuve de compassion et de gentillesse dans leur vie de tous les jours. Grâce à ce partenariat, nous avons organisé plusieurs voyages humanitaires en République dominicaine, lors desquels des employés bénévoles des restaurants et des bureaux régionaux ont participé à la construction de maisons et d'écoles pour les gens dans le besoin. Ces voyages ont non seulement permis de tisser des liens solides entre les membres de nos équipes, mais ils ont aussi contribué à la croissance personnelle de bien des gens qui sont sortis de leur zone de confort pour nouer des relations significatives. Malheureusement, ces voyages ont dû cesser en raison de la COVID-19. Nous avons malgré tout maintenu un partenariat exclusif avec LiveDifferent en 2022 et 2023 pour les aider à atteindre leur objectif d'inspirer les jeunes à faire preuve de compassion et de gentillesse.

Bien que nous sommes fiers de ce que nous avons accompli par l'entremise du volet Futurs Espoirs, nous avons décidé de changer notre visée afin d'aider nos franchisés à soutenir les causes qui leur tiennent à cœur dans leur communauté. Pour ce faire, nous avons lancé notre nouveau programme : *La communauté, notre mission*.

NOS FRANCHISÉS À L'HONNEUR



BP N° 436 MIDLAND, ONTARIO

Andy Staffen, un de nos franchisés, organise un tournoi de golf annuel et, par l'entremise de la Fondation Boston Pizza, verse les fonds recueillis à Wendat Community Programs, un organisme caritatif au service des aînés nécessitant des soins et des adultes ayant des problèmes de santé mentale. En 2023, le tournoi a permis d'amasser 64 000 \$ pour Wendat Community Programs. Les fonds des cœurs en papier et des pizzas en forme de cœur de la Saint-Valentin ont également été remis à cet organisme.

BP N° 920 ANTIGONISH, NOUVELLE-ÉCOSSE

Les franchisés Alexis et Bill Beaton ont fait un don à la Sick Kids Foundation, plus particulièrement à la Ewings Cancer Foundation of Canada en l'honneur de Oliver Smith pour son projet de robots en bois, les Ollie Bots. Dans le cadre du programme de la Saint-Valentin, ils ont égalé les dons amassés par l'entremise de la Fondation Boston Pizza pour un total de 6 142 \$.



ENRIGHT GROUP (PROPRIÉTAIRE DE 15 BP) MANITOBA

Parfait exemple d'engagement communautaire, le groupe Enright de Winnipeg, au Manitoba, participe chaque année à de nombreuses collectes de fonds et à plusieurs tournois de golf à l'échelle locale. En 2023, le groupe a versé près de 100 000 \$ à divers organismes caritatifs de leur communauté, dont 10 000 \$ à Movement Centre of Manitoba et 10 000 \$ à Manitoba Theatre for Young People. De plus, le groupe a pris un engagement de plusieurs années envers la Children's Hospital Foundation of Manitoba.

Les restaurants Boston Pizza se mobilisent souvent pour aider leurs communautés en périodes de besoin. Que ce soit en appuyant les premiers répondants lors de feux de forêt ou en offrant un lieu de rassemblement pour les personnes évacuées, nous nous tournons vers ce que nous connaissons pour venir en aide en temps de crise.

LA COMMUNAUTÉ, NOTRE MISSION

Chez Boston Pizza, nous soutenons nos communautés, c'est ancré en nous. C'est pourquoi nous sommes heureux de lancer notre nouveau programme, *La communauté, notre mission*, qui a été conçu afin que chacun de nos restaurants puisse aider la communauté dans laquelle il est établi, en s'assurant que les dons amassés sont tous redistribués à l'échelle locale. Ce programme a été créé à la suite de commentaires reçus de la part d'invités et de franchisés dévoués qui souhaitaient que les fonds recueillis servent à répondre aux besoins uniques de leur communauté.

Désormais, les fonds amassés avec les cœurs en papier, les pizzas en forme de cœur de la Saint-Valentin et les cartes pour enfants seront versés, par l'entremise de la Fondation Boston Pizza, à des organismes de bienfaisance locaux choisis par chaque restaurant. Nous encourageons tous les restaurants à continuer de soutenir leur communauté tout au long de l'année grâce à des événements de collecte de fonds ou des commandites. Que ce soit en encourageant une équipe locale ou en organisant une collecte de fonds lors d'une soirée de jeu-questionnaire, Boston Pizza est là pour aider. Ensemble, nous pouvons changer les choses autour de nous.



La **COMMUNAUTÉ**, notre
MISSION
Soutenir les gens d'ici



UN EMPLOI CHEZ BOSTON PIZZA

Pour bien des gens, Boston Pizza est le premier endroit où ils ont travaillé. Avec plus de 20 000 employés partout au pays, Boston Pizza propose des postes à temps partiel et des occasions de carrières à long terme. Peu importe leur parcours au sein de BPI ou en restaurant, les employés évoluent dans un environnement inclusif et accueillant avec une culture qui favorise le sentiment d'appartenance. Nous formons une belle équipe et nous savons que la collaboration fait partie intégrante de notre succès.

Nous sommes toujours à la recherche de personnes extraordinaires pour faire partie de notre équipe. Venez découvrir par vous-même ce qui fait de Boston pizza un endroit formidable où travailler.

Rendez-vous au <https://careers.bostonpizza.ca/fr-ca> pour voir les offres d'emploi dans nos bureaux régionaux ou en restaurant, ou rendez-vous au Boston Pizza près de chez vous pour y postuler directement.

PARMI LES MEILLEURS

Nous sommes un des meilleurs endroits où travailler et nous avons les preuves à l'appui.

BPI est reconnue comme membre Platine des sociétés les mieux gérées au Canada, depuis 30 années consécutives et est l'un des 50 meilleurs lieux de travail au Canada parmi des entreprises de taille moyenne, en plus d'être considérée parmi les Meilleurs lieux de travail pour les femmes, les Meilleurs lieux de travail avec les équipes de direction les plus fiables, et les Meilleurs lieux de travail pour le bien-être mental.

BPI a également été nommée Choix des franchisés pendant sept années consécutives.



Reconnue comme Membre Platine des sociétés les mieux gérées au Canada depuis 30 années consécutives



Un des 30 meilleurs lieux de travail au Canada (Great Place To Work) parmi des entreprises de taille moyenne



Prix Choix des franchisés pendant sept années consécutives

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT

Chez Boston Pizza, nous savons que nos employés sont au cœur de notre succès. C'est pourquoi nous offrons une variété d'occasions de formation aux employés afin de les appuyer tout au long de leur parcours. Que ce soit de la formation en milieu de travail dans les restaurants, des programmes de développement professionnel ou du soutien académique pour les employés des bureaux régionaux, Boston Pizza est là pour accompagner son équipe.

BUREAUX RÉGIONAUX

Nos équipes de Boston Pizza International (BPI) sont situées un peu partout au pays, tout comme nos restaurants. Nous comptons deux bureaux régionaux, un à Mississauga, en Ontario, et un à Richmond, en Colombie-Britannique, mais nous faisons de notre mieux pour offrir la même expérience à tous les membres de l'équipe, peu importe où ils se trouvent. Nous concevons actuellement notre plateforme de formation en ligne pour le personnel de BPI avec des cours créés spécifiquement pour nos employés des bureaux régionaux ainsi que du contenu pour nos équipes en restaurant portant notamment sur les ingrédients et les articles de menu.

Le développement personnel et professionnel de nos équipes nous tient à cœur, c'est pourquoi nous effectuons des évaluations annuelles avec chaque employé et un suivi en milieu d'année pour nous assurer que la réussite est à portée de tous. Nous offrons également un programme d'aide aux études pour les employés qui souhaitent se perfectionner et nous leur demandons d'élaborer un plan de développement individuel à l'aide de leur superviseur afin d'acquérir les aptitudes requises pour réaliser leurs aspirations professionnelles.



RESTAURANTS

Bien que BPI ne gère pas directement les employés dans les restaurants en raison de notre modèle de franchises, nous demandons aux équipes en restaurant de suivre des formations obligatoires et leur offrons du soutien et des ressources afin de nous assurer que l'expérience Boston Pizza est uniforme partout au pays.

PROGRAMME D'ORIENTATION DE BOSTON PIZZA

Le programme d'orientation représente la première impression qu'un nouvel employé a de Boston Pizza; il lui permet d'acquérir les bases nécessaires pour assurer son succès. Ce programme, se veut une introduction à notre histoire, à notre culture et au restaurant BP où le nouvel employé travaillera ainsi qu'aux rôles et responsabilités de l'emploi.

PROGRAMME DE FORMATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Une fois l'orientation terminée, la formation peut commencer. Celle-ci se fait lentement et graduellement, ainsi nous nous assurons que les employés se sentent à l'aise dans leur nouveau rôle. Nous utilisons des leçons comportant divers exercices séparés en quatre sections : Expliquer, Montrer, Appliquer et Passer en revue. Ensuite, l'employé procède à trois ou quatre jours de formation structurée, directement dans le milieu de travail.

Voici à quoi ressemble une séance de formation :

1

EXPLIQUER : Le formateur décrit la façon de procéder pour nettoyer les tables (utilisation d'un plateau, disposition de la table, etc.).

2

MONTRER : Il fait une démonstration et expliquer pourquoi on fait les choses ainsi.

3

APPLIQUER : L'employé en formation se pratique et reçoit les commentaires constructifs du formateur.

4

PASSER EN REVUE : Un suivi est effectué, la pratique se poursuit et des commentaires sont émis au besoin.

ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX DU LEADERSHIP

Toute équipe a besoin de leadership, et chez Boston Pizza, nous favorisons le perfectionnement des membres de nos équipes de gestion. Le programme des Éléments fondamentaux du leadership se concentre sur quatre piliers clés : le mentorat, la création de liens, l'impact sur la rentabilité et les tâches. Ces piliers permettent aux membres de nos équipes de mener avec confiance et de réaliser leurs objectifs.

Les quatre piliers du leadership sont :

1 ASTUCES DE MENTORAT

Des conseils pour aider les gestionnaires à soutenir et à encadrer efficacement les membres de leur équipe.

2 CRÉATION DE LIENS

Des conseils pour permettre aux gestionnaires de trouver des façons de créer des liens durables avec les invités, les membres de leur équipe et la communauté.

3 IMPACT SUR LA RENTABILITÉ

Des conseils pour favoriser la rentabilité du restaurant en adoptant de bonnes pratiques commerciales et des protocoles opérationnels efficaces.

4 IMPORTANCE DES TÂCHES

Des conseils pour illustrer les processus à appliquer et les tâches à effectuer afin qu'un quart de travail se déroule bien et que l'équipe se sente soutenue.



ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX DU SERVICE

Le service est l'ingrédient secret de Boston Pizza. Chaque membre de l'équipe est outillé pour offrir une expérience inoubliable à nos invités. Les éléments fondamentaux du service sont axés sur les aspects les plus importants de l'expérience de service afin que nos équipes en restaurant puissent exceller dans ce qui importe réellement à nos invités et ainsi leur donner envie de revenir nous voir.

Les éléments fondamentaux du service sont :

1 BONJOURS ET AU REVOIR SINCÈRES

2 TOUJOURS SOURIRE

3 SERVICE PERSONNALISÉ

4 TRAVAIL EFFICACE

5 NOURRITURE PARFAITE EN TOUT TEMPS





Formation Continue En Ligne

Nom d'utilisateur Nom d'utilisateur
Mot de passe Mot de passe

[Nom d'utilisateur oublié ?](#)

[Mot de passe oublié ?](#)

[English](#) [Français](#)

FORMATION CONTINUE EN LIGNE

Dans le domaine de la restauration, il y a toujours quelque chose de nouveau à apprendre. C'est pourquoi nous utilisons le site de la Formation continue en ligne de Boston Pizza, qui permet aux employés en restaurant de rester au courant des nouvelles promotions et des articles de menu qui ont changé, et d'être à jour en matière de politiques et de sécurité alimentaire. En 2023, les employés des restaurants Boston Pizza ont effectué plus de 50 000 heures de formation en ligne.

En 2024, nous sommes heureux d'élargir notre offre de formation aux employés des bureaux régionaux en proposant des cours conçus spécialement pour eux.

PROGRAMME DE BOURSES D'ÉTUDES DE BOSTON PIZZA INTERNATIONAL

Nous voulons aider nos employés à obtenir du succès autant à l'intérieur qu'à l'extérieur du restaurant. Afin de démontrer notre engagement envers nos équipes en restaurant, nous sommes fiers d'offrir le programme de bourses d'études de BPI. Ce dernier vise à promouvoir l'éducation postsecondaire en proposant une aide financière aux membres de l'équipe qui souhaitent décrocher un certificat ou un diplôme collégial ou universitaire. Nous tenons à soutenir nos employés, afin qu'ils puissent poursuivre leurs études et grandir sur les plans personnel et professionnel.

Depuis la création du programme en 2007, nous avons remis près de 600 bourses d'études aux quatre coins du pays.

33 BOURSES D'ÉTUDES SONT ATTRIBUÉES À L'ÉCHELLE NATIONALE

LES BOURSES SONT RÉPARTIES PAR RÉGION, EN FONCTION DU NOMBRE DE RESTAURANTS :

12
dans
l'Est

18
dans
l'Ouest

3
au
Québec

1 500 \$

POUR SOUTENIR DES ÉTUDES PROFESSIONNELLES, COLLÉGIALES OU UNIVERSITAIRES, ET VALIDES POUR UNE ANNÉE SCOLAIRE POUR DES ÉTUDES À TEMPS PLEIN MENANT À L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT OU D'UN DIPLÔME POSTSECONDAIRE, COLLÉGIAL OU UNIVERSITAIRE.



BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS DE BOSTON PIZZA INTERNATIONAL

Nous savons que les avantages sociaux que nous offrons aux employés et les politiques que nous mettons en place jouent un rôle important en matière de rétention du personnel et de recrutement de nouveaux talents. Nous offrons des avantages comme un modèle de travail hybride favorisant la conciliation travail et vie personnelle, des congés de maternité/paternité et des congés personnels.

Nous avons aussi récemment fait la transition de notre programme d'aide aux employés vers un des meilleurs fournisseurs de service de l'industrie. Il nous offre des services illimités de consultations en santé mentale ainsi que des ressources pour veiller au bien-être financier, physique et émotionnel de nos employés. Nous tenons à nous occuper de toute l'équipe de Boston Pizza.



DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

Chez Boston Pizza, la diversité de notre main-d'œuvre, à l'image du Canada moderne, nous tient à cœur; c'est ce qui nous rend plus forts. Nous croyons que tout employé a le droit de travailler dans un milieu exempt de harcèlement, d'intimidation, de discrimination et de violence, et nous nous engageons à offrir à tous nos employés un environnement de travail sécuritaire, respectueux et inclusif. Tous les employés, autant chez BPI que dans les restaurants, ont la responsabilité partagée de s'assurer que notre milieu de travail est sécuritaire et accueillant.

Nos franchisés sont fiers de s'associer avec Indigenous Link, qui nous permet de solidifier nos relations avec les communautés autochtones partout au pays et d'accroître la diversité de notre bassin d'employés.



Notre politique sur l'équité en matière d'emploi soutient et favorise les possibilités d'emploi de tous, peu importe l'ethnie, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, les croyances, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, la situation de famille, et les incapacités physiques ou mentales.

Voici quelques-unes des formations sur la diversité, l'équité et l'inclusion offertes chez BPI au cours de la dernière année :

- Chantal Fraser de Empowered Path Inc. a offert une séance informative sur la Journée nationale des peuples autochtones au personnel de BPI en 2023.
- Homewood Health a offert une formation sur la santé mentale au personnel de BPI en 2023.
- L'infolettre des RH est une source d'information constante en lien avec les journées importantes de chaque mois.
- La rencontre virtuelle des employés de BPI, qui a lieu chaque trimestre, jette la lumière sur les journées commémoratives et les activités qui y sont associées.

En tant que plus important franchiseur de l'industrie de la restauration au Canada, nous reconnaissons l'importance de notre rôle en ce qui concerne les normes éthiques au sein de nos opérations et notre chaîne d'approvisionnement, incluant la détection et la prévention de pratiques de travail forcé et de travail des enfants. En 2023, nous avons publié notre premier rapport annuel sur l'antiesclavagisme (en anglais seulement), qui est accessible sur notre site Web, [en cliquant ici](#).

3 LA PLANÈTE



RÉDUIRE NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

C'est bien connu, chez Boston Pizza, nous partageons de bons moments, mais nous n'oublions jamais que nous partageons aussi notre belle planète. Le bien-être de nos invités actuels est primordial, mais nous accordons également une grande importance à l'environnement afin de préserver notre planète pour les générations futures. En plus de nous permettre de manger pour survivre, notre planète nous offre aussi tout ce qu'il faut pour concocter nos délicieux plats.

C'est pourquoi nous nous efforçons de réduire notre empreinte environnementale et d'étudier des solutions novatrices pour pallier les problèmes de l'industrie. Nous sommes d'ailleurs heureux de pouvoir vous en dire plus sur nos avancées en matière d'emballages, de pertes alimentaires et de conception des restaurants. Nous devons tous faire notre part pour favoriser un avenir prospère et durable.



CONSTRUCTION ET CONCEPTION VERTES

L'ambiance est électrisante dans tous nos restaurants, mais particulièrement dans un de nos Boston Pizza des Maritimes. Nous sommes fiers de présenter un nouveau restaurant entièrement électrique à Terre-Neuve qui, nous l'espérons, sera le premier parmi plusieurs. Il fonctionnera entièrement à l'électricité provenant de sources renouvelables comme l'hydroélectricité ou l'énergie solaire et éolienne; aucun combustible fossile ne sera utilisé.

Un peu partout au pays, les restaurants se tournent vers des conceptions vertes et de l'équipement plus efficace. Les restaurants Boston Pizza utilisent des cuiseurs à induction qui sont 84 % plus efficaces que d'autres méthodes de cuisson. De plus, la construction et les rénovations nous offrent de belles occasions de réduire notre empreinte environnementale avec des options écoénergétiques.* Nous essayons d'inspirer nos franchisés indépendants à inclure ces technologies qui offrent non seulement des économies de coûts à long terme, mais aussi des avantages pour la planète!



*Comme la plupart des restaurants appartiennent à des propriétaires indépendants, Boston Pizza International peut offrir ses conseils, mais ne peut pas imposer de travaux.

EMBALLAGES ET MATÉRIAUX

Bien que l'ambiance chez Boston Pizza soit sans égale, parfois une soirée tranquille dans le confort de son foyer est de mise. Notre service de livraison et de commandes à emporter est tellement apprécié que nous avons atteint des ventes record l'année dernière. Il est donc essentiel pour nous de nous assurer que ce service est aussi écologique que possible. Nous avons fait des progrès en optant pour des emballages recyclables et en trouvant des façons de consolider les emballages.

NOS EMBALLAGES

73 % SONT RECYCLABLES*

4 % SONT RÉUTILISABLES*

8 % SONT BIODÉGRADABLES*

11 % SONT COMPOSTABLES*



*Variances possibles selon le marché (p. ex. demande du marché, réglementation provinciale).

GESTION DES PERTES ALIMENTAIRES

Nous cherchons toujours des façons de diminuer nos pertes alimentaires. Même si les décisions en matière de gestion des pertes relèvent des restaurants, BPI encourage fortement les restaurants à se pencher sur la question. À l'aide de prévisions, de données historiques de ventes et d'une gestion adéquate de la cuisine, nous redoublons d'efforts pour surveiller et limiter les pertes alimentaires.

PARTENARIAT AVEC ECODINE

Pour préparer les repas préférés de nos invités, nous avons souvent besoin de beaucoup d'huile de cuisson, qui peut s'avérer une source de pertes alimentaires. Nous nous sommes donc associés avec EcoDine afin de limiter nos pertes et de réutiliser l'huile de cuisson. EcoDine recueille les huiles usées de certains de nos restaurants en Alberta et les transforme en d'autres produits utiles, permettant ainsi d'éviter les pertes. EcoDine développe avec succès des produits raffinés pour le secteur des énergies renouvelables comme des biocarburants, contribuant ainsi à la durabilité de l'agriculture en Alberta. Cette collaboration est bénéfique autant pour la chaîne d'alimentation que d'approvisionnement. Nous espérons trouver d'autres partenaires novateurs pour nous aider à faire face aux enjeux de l'industrie.



4 LA NOURRITURE



DES ALIMENTS DE QUALITÉ

Si les plats que nous servons ne sont pas préparés avec des aliments de qualité, nos invités ne voudront pas revenir. Qu'il s'agisse de nos fameuses pizzas ou de nos délicieuses pâtes, nous voulons que nos invités soient comblés, et leurs papilles aussi. Bien que Boston Pizza offre une ambiance amusante, nous prenons la nourriture très au sérieux. C'est pourquoi nous servons des aliments de qualité qui répondent toujours à des normes définies. Nous voulons que nos invités se sentent bien autour de la table et qu'ils puissent choisir des repas qui correspondent à leurs goûts et à leurs besoins nutritionnels. C'est aussi important pour nous que nos invités soient bien informés; nous essayons donc d'être plus transparents sur la provenance de nos produits.



APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Nous croyons que certains des meilleurs aliments sont cultivés chez nous. C'est pourquoi nous choisissons de nous procurer bon nombre de nos produits au Canada, favorisant ainsi l'économie locale. De plus, comme la confiance de nos invités est importante pour nous, nous nous assurons d'utiliser des produits de qualité supérieure pour préparer les plats que nous servons. Pour ce faire, nous nous assurons que nos ingrédients proviennent de fournisseurs fiables qui détiennent une certification relative à l'approvisionnement responsable et au bien-être animal, comme Maple Leaf Foods et Olymel.



Nous continuons également d'améliorer notre suivi auprès des fournisseurs par l'entremise de notre Code de conduite des fournisseurs. Ainsi, nous sommes mieux informés quant à leur progrès et mieux positionnés pour leur offrir du soutien.



BIEN-ÊTRE ANIMAL

Nous faisons notre part pour nous assurer que les animaux dans notre chaîne d'approvisionnement sont bien traités. Nous veillons à ce que nos fournisseurs se conforment aux cinq libertés fondamentales des animaux. Bon nombre d'entre eux ont même des certifications d'organismes tiers reconnus comme Global Animal Partnership (GAP). Nous continuerons à soutenir et à encourager nos fournisseurs à maintenir des normes rigoureuses en matière de bien-être animal.



TRACABILITÉ DES INGRÉDIENTS PRINCIPAUX

Pour tous nos ingrédients principaux, il est possible de remonter la chaîne d'approvisionnement jusqu'à leur origine. Chaque ingrédient a une histoire unique qui l'a mené jusque dans les plats que nous préparons.

FARINE

Notre farine a toujours été faite à partir du blé des champs des Prairies canadiennes, et elle est classée parmi les meilleures farines de blé au monde. Chaque jour, notre farine sert à préparer notre pâte à pizza pétrie à la main en restaurant.



TOMATES

Notre sauce à pizza est préparée avec des tomates mûries sur la vigne sous le soleil de la Californie, qui sont transportées dans des usines au Canada afin d'être transformées en délicieuse sauce maison.



FROMAGE

Notre fromage pizza mozzarella provient de producteurs laitiers du Canada.



BŒUF

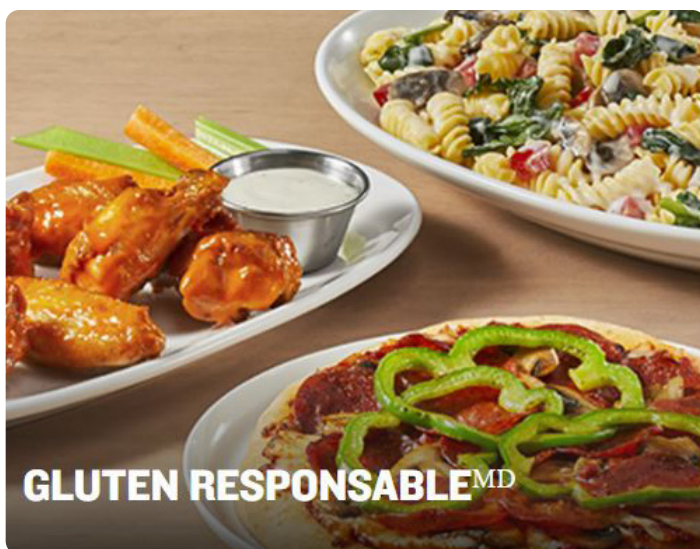
Nous sommes fiers de servir des hamburgers et du bifteck de bœuf 100 % canadien.



CHOIX, NUTRITION ET TRANSPARENCE

Il est important pour nous d'offrir une expérience culinaire sécuritaire et d'être transparent quant aux ingrédients et aux allergènes. Toute l'information nutritionnelle sur nos articles est accessible au BostonPizza.com et dans l'application BP. Comme nous voulons que nos invités puissent manger sans crainte, nous offrons un menu flexible qui peut être modifié en fonction des préférences ou des restrictions alimentaires de chacun.

Nous adaptons continuellement nos menus afin de répondre aux besoins changeants de nos invités. Tous les restaurants Boston Pizza offrent actuellement des options Gluten Responsable et certains proposent également un menu halal.



De plus, les calories sont indiquées dans tous nos menus en Ontario, conformément à la réglementation provinciale, et toutes les informations nutritionnelles sont également accessibles au bostonpizza.com/fr/nutritional-information.html.



Pain pizza Bandera

Calories	950kcal
Protéines	30g
Glucides	87g
Fibres Alimentaires	4g
Sucres	8g
Total de gras	54g
Gras saturés	17g
Gras trans	1g
Cholestérol	55mg
Vitamine A	15
Vitamine C	35
Calcium	35
Fer	45
Sodium	1880mg

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

En plus d'être délicieuse, notre nourriture est conforme aux normes les plus rigoureuses en matière de sécurité alimentaire. Nous nous sommes d'ailleurs associés à deux sommités dans l'industrie, Steritech et Ecolab, pour nous assurer de la sécurité et de la qualité des aliments dans tous nos restaurants. Nous utilisons également différents indicateurs et effectuons des vérifications en restaurant dans le but d'offrir des produits sécuritaires et de qualité.

STERITECH

Steritech est différent des autres vérificateurs de normes de l'industrie, ce qui en fait l'entreprise n° 1 en matière de sécurité alimentaire, d'assurance de la qualité et de gestion de l'expérience du client, en Amérique du Nord. Son personnel hautement qualifié effectue des vérifications qui aident les restaurants à se surpasser.

ECOLAB

Boston Pizza s'est également associée avec Ecolab, un chef de file dans l'industrie. Nous utilisons ses produits et services afin d'assurer la propreté et la sécurité de nos restaurants.



ÉVALUATIONS ET PROGRAMME ALL STARS

Par l'entremise de la Vérification des normes fondamentales de la marque, nous aidons également nos franchisés à offrir le meilleur service qui soit à nos invités. Cette évaluation récurrente porte sur tous les aspects du restaurant, y compris la qualité de la nourriture et le service.

Pour un soutien encore plus complet, nous offrons de la formation, des évaluations et des visites supplémentaires dans le cadre du Rapport national sur les services et les normes (NSSR), qui nous permet d'obtenir un classement des restaurants à l'échelle nationale. Chaque année, les restaurants classés parmi les 15 premiers reçoivent le prix *All Stars*.



MERCI

Merci d'avoir pris le temps de lire notre rapport d'impact. Il s'agit peut-être de la fin du rapport, mais c'est le début d'un tout nouveau chapitre. Grâce à de nombreux gens au pays, dont nos invités, les membres de nos équipes et nos franchisés, 2023 et 2024 ont été deux années couronnées de succès pour Boston Pizza. Nous espérons que 2025 sera aussi formidable en matière d'impact, de nourriture et de moments mémorables.





PUBLICATION : SEPTEMBRE 2024

Boston Pizza, la rondelle Boston Pizza et la Fondation Boston Pizza sont des marques de commerce déposées de Boston Pizza Royalties Limited Partnership, utilisées sous licence. Gluten Responsable est une marque de commerce déposée de Boston Pizza International Inc., utilisée sous licence. Futurs Espoirs et l'illustration sont des marques de commerce déposées de la Fondation Boston Pizza, utilisées sous licence. La communauté, notre mission et le logo La communauté, notre mission sont des marques de commerce de Boston Pizza Royalties Limited Partnership, utilisées sous licence.

© Boston Pizza International Inc. 2024. Tous droits réservés.