

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
À VOS MARQUES! PRÊTS?
CHANGEZ!



Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT), en collaboration avec le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), vous invite à participer à l'événement RH par excellence dans le secteur du tourisme : le **Forum RH annuel de l'industrie touristique**. Le Forum RH est devenu un événement très recherché par tous ceux qui s'intéressent à la gestion et au perfectionnement du personnel dans le secteur touristique, qu'il s'agisse de gestionnaires, de formateurs, de représentants associatifs ou de partenaires de l'industrie.

Les conférenciers choisis présenteront les enjeux à partir de trois points de vue : celui du Québec, celui du Canada et celui du monde. Un programme extrêmement intéressant résulte de la collaboration fructueuse de deux organisations dédiées aux ressources humaines en tourisme, au Québec et au Canada : en effet, elles ont combiné en un seul événement leurs conférences annuelles respectives. En cette période pleine de changements qui nous interpellent, l'accent sera mis sur des enjeux cruciaux tels que le recrutement, la fidélisation et le développement des compétences de la main-d'œuvre. Venez à Montréal pour profiter de cette occasion unique!

8^e édition

Forum RH de l'industrie touristique

Du 23 au 25

novembre 2009

Delta Centre-Ville

Montréal (Québec)



CANADIAN TOURISM
HUMAN RESOURCE
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES
RESSOURCES HUMAINES
EN TOURISME

LUNDI 23 NOVEMBRE

9 h à 16 h
17 h 30 à 19 h

EXPÉRIENCE UNIQUE DE MAGASINAGE À MONTRÉAL! (voir page 4)
RÉCEPTION D'OUVERTURE ET INSCRIPTION

MARDI 24 NOVEMBRE

7 h à 17 h
7 h 30 à 9 h
9 h à 10 h
10 h à 10 h 30
10 h 30 à 12 h

INSCRIPTION ET INFORMATION
VISITE GUIDÉE À PIED DU VIEUX-MONTRÉAL (voir page 4)
DÉJEUNER AVEC EXPOSANTS
MOT DE BIENVENUE
PREMIÈRE PRÉSENTATION



Rick Johnson,
CEO Strategist

Aujourd'hui ou jamais : planifier pour maîtriser le changement

Pour bien comprendre la crise économique, il est essentiel de savoir affronter la tempête et de déceler les raisons pour lesquelles nos tentatives d'adaptation au changement se révèlent parfois inefficaces. Sans l'urgence découlant d'une situation de crise, il est extrêmement difficile pour une entreprise de croître et de sortir de sa zone de confort. La façon la plus efficace d'affronter une crise consiste à reconnaître la situation, à établir ses priorités, à planifier les étapes à suivre et à sensibiliser ses troupes aux changements nécessaires. Afin de comprendre en quoi les principes d'une organisation sont liés au changement imminent, il est essentiel de bien saisir la mission principale de l'entreprise et d'y concentrer ses efforts.

Rick Johnson, fondateur de CEO Strategist, a œuvré pendant plus de 30 ans dans l'industrie de la distribution. Sa vaste expérience fait de lui une ressource précieuse pour les entreprises désireuses d'accélérer leur croissance et d'accroître leur rentabilité. Rick Johnson est titulaire d'un baccalauréat de la Capital University de Columbus, en Ohio, et d'un MBA de la Keller Graduate School de Chicago. Il a également servi dans la United States Air Force. Enfin, il a soutenu une thèse portant sur le leadership stratégique qui lui a permis de décrocher un doctorat en 2005.

12 h à 13 h 30
13 h 30 à 15 h

DÎNER
ATELIERS SIMULTANÉS (3)

1. Techniques de leadership en temps de relance économique – Avec Rick Johnson

Faisant suite à la première présentation de Rick Johnson, cet atelier portera sur les réalités d'un leadership efficace en temps de relance économique. Pour exercer un leadership efficace dans un tel contexte, on doit créer un sentiment d'urgence, obtenir la volonté de tous de passer à l'action et revoir son modèle de leadership personnel. Mais ce processus se révèle particulièrement difficile lorsque des obstacles d'ordre économique mettent à l'épreuve l'efficacité de votre organisation.

2. Cheminements de carrière et reconnaissance

Les organisations et les personnes qui sont prêtes à acquérir de nouvelles connaissances sont en mesure de s'adapter plus rapidement au changement que les autres. Nous vous invitons à découvrir un cadre de compétences de premier plan qui permet aux entreprises d'améliorer leur capacité d'attirer et de maintenir en poste des travailleurs qualifiés. Ce système inédit permet aux employeurs, aux étudiants et aux travailleurs de découvrir les avantages de l'apprentissage continu et les différentes voies de cheminement professionnel. Au cours de cet atelier, vous apprendrez comment des chefs réputés, des employeurs novateurs et des enseignants dans le domaine de la restauration et de l'hébergement ont mis en œuvre ce cadre de compétences.

Richard Chiasson, propriétaire, L'Institut Culinaire de l'Atlantique (invité)

Mary Dempster, directrice d'hôtels, Delta Halifax et Delta Barrington (invitée)

Rudolf Fischbacher, CCC, président, Canadian Culinary Institute, Fédération culinaire canadienne (CCFCC) (invité)

Bernard Martinage, président-fondateur, Federation of Dining Room Professionals (invité)

3. Principes de développement durable et enseignement postsecondaire

La main-d'œuvre de l'avenir est-elle bien préparée pour travailler dans un environnement écoresponsable? Nous vous invitons à venir entendre nos panélistes expliquer de quelle façon ils ont mis à jour certains programmes d'enseignement postsecondaire afin d'y incorporer les principes fondamentaux du développement durable. Le résultat? Le groupe de travailleurs ainsi formé recherchera des employeurs ayant adopté ces principes dans leur milieu de travail.

Marion Joppe, chaire de recherche en tourisme, Université de Guelph

Marie-Janou Lusignan, coordonnatrice, techniques de tourisme, Cégep de Granby – Haute-Yamaska

Catherine Noppen, enseignante, organisation d'événements et de congrès, Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

PAUSE-CONTACTS

SÉANCE PLÉNIÈRE

Comment conserver vos meilleurs employés

Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, recruter – et conserver! – les meilleurs employés représente une difficulté particulière que doivent surmonter de nombreuses entreprises. Dans cet atelier, Alain Samson vous fera part de diverses observations et stratégies qui vous aideront à recruter les meilleurs employés et à assurer leur maintien en poste afin que votre entreprise puisse se distinguer de la concurrence et prospérer dans un environnement commercial en constante évolution. Cet atelier vous permettra de revoir en profondeur votre façon d'aborder la gestion des ressources humaines.

Alain Samson s'est taillé une réputation d'expert de la théorie de la persuasion. Depuis 1993, il a aidé des centaines d'organisations à surmonter les difficultés d'ordre personnel et professionnel qu'elles rencontrent. Se consacrant à l'étude des causes fondamentales des problèmes, il sait également captiver son public par ses traits d'esprit et son humour ironique. Alain Samson est titulaire d'un diplôme de premier cycle en sciences sociales, d'une maîtrise en administration des affaires ainsi que d'un certificat d'études supérieures en enseignement à distance. Il est également diplômé du programme Authentic Happiness Coaching.

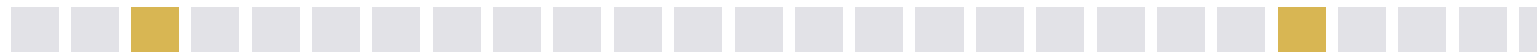
15 h à 15 h 30
15 h 30 à 17 h



Alain Samson – auteur et
conférencier, Formatout inc.

18 h

ACTIVITÉ DU SOUPER
LE TOUR DE VILLE – Le restaurant panoramique tournant de Montréal



7 h à 17 h

INSCRIPTION ET INFORMATION

8 h à 9 h

DÉJEUNER AVEC EXPOSANTS

9 h à 10 h 15

SÉANCE PLÉNIÈRE**Les grandes discussions** A/F 

Que peut faire votre association pour vous aider à surmonter les obstacles que vous rencontrerez dans l'avenir au chapitre de la main-d'œuvre? Une table ronde composée de partenaires et de représentants de l'industrie choisis dirigera un débat animé et profond sur les questions et les tendances actuelles en matière de RH ainsi que sur la philosophie à adopter pour renforcer notre industrie pour l'avenir.

Lucie Charland, directrice générale, Conseil québécois de l'industrie touristique

Jean Lortie, président, Fédération du commerce inc. (CSN)

Wendy Swedlove, présidente, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

Justin Taylor, vice-président, main-d'œuvre et imposition, Association canadienne des restaurateurs et des services alimentaires

Randy Williams, président-directeur général, Association de l'industrie touristique du Canada

10 h 15 à 10 h 45

PAUSE-CONTACTS

10 h 45 à 12 h

ATELIERS SIMULTANÉS (3)**1. L'importance de la formation : mobiliser ses employés dans une situation de changement** A/F 

Préserver la mobilisation de ses employés au cours d'une période de transformation constitue l'élément fondamental du succès. Mais qu'entend-on exactement par préserver la mobilisation de ses effectifs? Les panélistes de cet atelier nous feront part de leurs efforts pour former leurs employés et les maintenir en poste, ainsi que des difficultés qu'ils ont rencontrées en cours de route.

Geneviève Brault directrice des ressources humaines, Parc Safari

Mark Reynolds, C.H.R.P., vice-président aux ressources humaines, Canlan Ice Sports Corp.

Jérôme Vigneault, directeur des ressources humaines, Auberge Le Baluchon

2. La situation du marché du travail : prévoir la suite des choses A 

Grâce à une analyse en profondeur des données relatives au marché national de l'emploi, vous posséderez l'information dont vous avez besoin pour vous préparer à un avenir prospère. Les scénarios et tendances en matière d'offre et de demande de travailleurs, ainsi que de rémunération, vous seront présentés dans le cadre de cet atelier, de même que les principes de mesure du rendement du capital investi.

Greg Hermus, directeur associé, Conference Board du Canada

3. Mieux faire connaître l'industrie des activités spéciales A/F 

Des spécialistes des domaines des festivals, des réunions, des activités spéciales et des expositions ont collaboré à la création de normes de compétence généralement reconnues pour les directeurs d'activités spéciales. Au cours de cet atelier, des chefs de file dans le domaine des activités spéciales vous expliqueront de quelle façon cette initiative peut soutenir vos pratiques commerciales et vos programmes de formation.

Nathalie Courville, directrice générale, Institut de l'événement

Joyce Dogniez, PRGR, directrice des pratiques de formation internationales, Meeting Professionals International, Luxembourg

Michael Granek, PROA, directeur de la formation, programme de planification des activités spéciales, The Art Institute of Vancouver

Thérèse St-Onge, directrice de la division Canada, International Festivals and Events Association

12 h à 13 h

DÎNER AVEC EXPOSANTS

13 h à 14 h

DERNIÈRE PRÉSENTATION**Comment atteindre l'excellence** A 

Conférencier professionnel, auteur et animateur de radio, Bryan Dodge vous aidera à ouvrir cœur et esprit, afin de rester branché sur les aspects fondamentaux de la vie. Pour ce faire, il enseigne une méthode en escalier qui vous permettra d'apprendre comment les meilleurs dans leur domaine et les leaders performants demeurent en tête de file et atteignent l'excellence. Son message sur l'avancement professionnel et le développement personnel porte sur trois points principaux : comment faire sa meilleure année à vie; comment créer une croissance suivie dans sa vie; comment mettre à profit son énergie personnelle et en exploiter les ressources illimitées. Et le meilleur dans tout cela, c'est que son style de présentation transforme l'apprentissage en une expérience amusante des plus mémorables!

Depuis plus de 20 ans, Bryan Dodge est un conférencier couru pour les événements d'entreprise, les conférences et les congrès. Ses présentations inspirantes portent sur les thèmes du développement personnel et professionnel, des habitudes qui assurent la réussite des nantis et des principes du leadership. La thèse sous-jacente à tous ses enseignements? « La vie est trop courte pour ne pas être heureux, et trop longue pour ne pas prospérer. »

14 h

MOT DE LA FIN

Bryan Dodge – président,
Dodge Development Group

INSCRIPTION

Pour vous inscrire et effectuer votre paiement en ligne, veuillez vous rendre dans le site www.cthrc.ca/forumrh. Vous pouvez aussi remplir le formulaire d'inscription ci-joint et le faire parvenir, par la poste ou par télécopieur, à *The Bowering Group*, accompagné d'un paiement couvrant la totalité des frais d'inscription au Forum (Visa, MasterCard, American Express ou chèque libellé à l'ordre de *The Bowering Group*).

DROITS POUR L'INSCRIPTION COMPLÈTE : 295,00 \$ (TPS ET TVQ EN SUS)

L'inscription complète comprend l'admission à tous les ateliers, la documentation des conférences, les déjeuners continentaux, les pauses-café, les dîners et la réception d'ouverture. Il est possible d'acheter des billets pour le banquet du mardi soir, au prix de **50 \$ le billet (TPS et TVQ en sus)**.

ÉMISSION DE REÇUS

Un reçu du paiement des droits d'inscription vous sera envoyé par la poste ou par courriel.

POLITIQUE RELATIVE À L'INSCRIPTION, À L'ANNULATION ET AU REMPLACEMENT

Les formulaires d'inscription ne seront traités que s'ils sont accompagnés d'un paiement complet. Seuls les participants enregistrés peuvent réclamer la documentation de l'événement au comptoir d'inscription. Notez qu'il sera impossible de réclamer ces documents pour d'autres participants. Ceux qui annuleront leur participation par écrit avant le vendredi 23 octobre 2009 seront remboursés en entier, moins des frais d'administration de 50 \$.

Toute demande d'annulation reçue après cette date ne sera pas prise en compte. Seules les annulations reçues par écrit seront traitées. Si vous avez un empêchement, nous vous invitons à trouver un remplaçant d'ici le vendredi 13 novembre 2009.

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme se réserve le droit d'annuler la tenue du Forum si le nombre d'inscriptions se révélait insuffisant. Le cas échéant, le Conseil ne rembourserait que les frais versés pour l'inscription au Forum.

HÉBERGEMENT

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme a réservé un bloc de chambres et a négocié un tarif spécial de **139 \$ (plus taxes) pour une chambre en occupation simple ou double** à l'hôtel Delta Centre-Ville. Pour vous prévaloir de ce tarif très avantageux, il est cependant nécessaire de réserver avant le **23 octobre 2009**. Après cette date, la réservation du bloc de chambres du CCRHT ne sera plus en vigueur. Les réservations se feront donc selon la disponibilité, et le tarif ne sera pas garanti. Lorsque vous appellerez pour réserver, n'oubliez pas de mentionner le « **Forum RH du CCRHT** ».



Delta Centre-Ville

777, rue University
Montréal (Québec) H3C 3Z7
Tél. : 1-800-268-1133
www.deltacentreville.com

TRANSPORT

VIA Rail Canada a été choisie comme principale entreprise de transport terrestre pour le Forum RH. La réduction accordée est de 10 % sur les meilleurs tarifs en vigueur en classe Économie, Affaires ou Voitures-lits (sauf YS et JX)*. L'offre est valide pour tous les trajets vers Montréal (Québec) ou en provenance de Montréal (Québec), du 21 au 27 novembre 2009. Pour vous prévaloir de cette offre, composez le 1-888-842-7245 et précisez verbalement le numéro de promotion 11780. * La réduction de tarif est applicable à un maximum de deux personnes par achat.

VISITES GUIDÉES DE MONTRÉAL


Expérience unique de magasinage à Montréal!

En matière de boutiques de haute couture, d'antiquaires de tous genres et de galeries d'art, Montréal est un véritable paradis du magasinage. D'une durée de 7 heures, cette activité guidée vous donnera accès à des créateurs de mode reconnus et à des occasions d'achat fabuleuses! Le prix comprend les services d'un guide, le transport et le repas du midi dans un restaurant réputé du Quartier Latin. Intéressé? Inscrivez-vous sur le formulaire.

Visite guidée à pied du Vieux-Montréal

Le Vieux-Montréal constitue l'une des réussites architecturales les plus remarquables en Amérique du Nord. Découvrez la richesse culturelle et la beauté du Vieux-Montréal dans le cadre de cette visite guidée au cours de laquelle vous explorerez le dédale de ses rues, places et édifices historiques. Vous serez conquis par la beauté, le charme vieille Europe et l'ambiance de ce quartier unique! Si la météo fait des caprices, nous partirons à la découverte du réseau piétonnier du Montréal souterrain. Si vous désirez participer à cette activité, veuillez ajouter cette option à votre formulaire d'inscription.

LANGUES UTILISÉES

La langue utilisée dans le cadre de chaque présentation et atelier est indiquée de la façon suivante : A = anglais, F = français. Les écouteurs  signifient qu'un service d'interprétation simultanée dans l'autre langue officielle est offert aux participants.

POSSIBILITÉS DE PARTENARIAT

Le forum offre une multitude de possibilités de partenariats qui pourraient vous permettre de présenter votre organisation à des participants travaillant dans l'industrie de l'accueil, des voyages et du tourisme.

Visitez le site www.cthrc.ca pour plus de détails.

Pour de plus amples renseignements au sujet des partenariats, veuillez communiquer avec :

Judith Cabrita, 902-440-3621 ou tsjbc@eastlink.ca,
ou au bureau du CCRHT, au 613-231-6949, poste 222.



Comité québécois des ressources humaines en tourisme
De la passion... et du métier!
Comité sectoriel de main-d'œuvre en tourisme

CQRHText, le service de traduction du CQRHT, est fier d'avoir réalisé la version française du présent programme. CQRHText – au service du sens!

INFORMATION

Un autre événement géré de façon professionnelle par :



Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

The Bowering Group

Case postale 116, Winnipeg (Manitoba) R3C 2G1
Tél. : 204-958-7540 Téléc. : 204-958-7547
cthrcregistration@bowering.com

Pour laisser un message, en cas d'interurbain :

NUMÉRO SANS FRAIS : 1-877-75CTHRC (752-8472)

Ce programme préliminaire peut être modifié sans préavis.



Financé en partie par le Programme des conseils sectoriels du gouvernement du Canada.