

Pour une main-d'œuvre dynamique :

Savoir se renouveler

9^e Forum RH annuel de l'industrie touristique • Programme du Forum



CONSEIL CANADIEN DES
RESSOURCES HUMAINES
EN TOURISME

Du 15 au 17 novembre 2010
Hôtel Edmonton Marriott at River Cree Resort
Edmonton, Alberta

Vous pouvez télécharger une version électronique du programme du Forum RH
à l'adresse www.cthrc.ca/forumrh.

PARTENAIRES

Merci à nos hôtes et partenaires



Parcs Canada

Parks Canada

Canada



ALBERTA HOTEL & LODGING ASSOCIATION



ABORIGINAL TOURISM ASSOCIATION OF BC our story your experience.



The Conference Board of Canada
Le Conference Board du Canada



REMERCIEMENTS PARTICULIERS



Nous remercions tout spécialement le Alberta Hotel and Lodging Association (AHLA) pour ses efforts inestimables investis dans tous les aspects du Forum RH de cette année et pour avoir permis à Edmonton d'être l'hôte de cet événement annuel en 2010.

Canada

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

BIENVENUE!

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT), en collaboration avec l'Alberta Hotel and Lodging Association (AHLA), vous souhaite la bienvenue à ce 9^e Forum RH annuel de l'industrie touristique. Le Forum **Pour une main-d'œuvre dynamique : savoir se renouveler** mettra l'accent sur les enjeux auxquels doit faire face le secteur touristique, y compris la pénurie de main-d'œuvre, le recrutement des employés, le perfectionnement professionnel, la formation et le maintien en poste. Une grande variété de présentations vous exposera les stratégies et les outils essentiels à mettre en œuvre pour attirer et conserver les meilleurs candidats ainsi que pour faire progresser les meilleurs talents. Le Forum a aussi pensé à votre divertissement! De fait, vous êtes invité à découvrir les nombreux magasins et attractions d'Edmonton, la ville canadienne des festivals. L'année prochaine, le Forum aura lieu à l'Île-du-Prince-Édouard. Nous espérons vous y revoir!

LANGUES UTILISÉES

Toutes les présentations se dérouleront en anglais. Si nécessaire, vous pourrez avoir recours à la traduction simultanée. Il faut cependant l'indiquer au moment de l'inscription.

Aucune copie des transcriptions des présentations ne sera distribuée au Forum. Cependant, les présentations seront disponibles en ligne sur le site **www.cthrc.ca/hrforum** à partir du 17 novembre 2010.

INFORMATION GÉNÉRALE

La tenue d'affaires est de mise pour assister aux conférences. Veuillez porter votre porte-nom en tout temps puisqu'il permet l'accès aux présentations.

Rubans : Aux fins d'identification, les conférenciers/animateurs se verront remettre des rubans bleus et leurs assistants, des rubans jaunes.

QRHText, le service de traduction du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, est fier d'avoir réalisé la version française du présent programme. QRHText – au service du sens!

FORUM RH 2010 du CCRHT – GROUPE CONSULTATIF

Le CCRHT remercie les membres de comité suivants pour leur contribution :

Judith Cabrita

Daniel Chiasson

Sylvia Lepki

Jill Little

Tina Tobin

Ted Wykes

EXPOSANTS 2010

Académie canadienne du voyage et du tourisme (ACVT)

Air Canada

Alberta Hotel & Lodging

Association (AHLA)

Association de l'industrie

touristique de l'Île-du-Prince-Édouard (TIAPEI)

Cégep de Saint-Félicien

Centre for Race and Culture

Conseil Canadien Des

Ressources Humaines En

Tourisme

Diamond Global Recruitment Group

Edmonton Marriott at River

Cree Resort

Edmonton Tourism

Humber College

Ishcom Publications Ltd.

JRoss Hospitality Recruiters

Mercan Recruit Ltd.

NorQuest College

Parcs Canada

Université de l'Alberta

Université de Guelph

VIA Rail Canada

CYBERCAFÉ VIA

Le Cybercafé VIA se trouve dans la salle River Cree Ballroom Foyer. Des ordinateurs et un accès Internet sont offerts aux participants tout au long du Forum. **Hôte :**



VIA Rail Canada

HORAIRE DES ACTIVITÉS

LUNDI 15 NOVEMBRE

12 h à 19 h

15 h à 15 h 30

15 h 30 à 16 h 30

HÔTELS
Fairmont

INSCRIPTION ET INFORMATION – *Grand Ballroom Foyer*

MOT D'OUVERTURE – *Grand Ballroom*

CONFÉRENCE D'OUVERTURE – *Grand Ballroom*

Faire sa marque dans le secteur du tourisme et tirer des leçons des Olympiques 2010

Nancy Greene Raine, Athlète féminine canadienne du XX^e siècle, entrepreneure et sénatrice

Il est rare de rencontrer quelqu'un en mesure de conseiller un espoir olympique et un jeune entrepreneur avec autant d'assurance et de compétences. Mais si une telle personne existe, il s'agit bien de Nancy Greene Raine.

Fort de son expérience comme athlète de renommée mondiale et propriétaire d'une entreprise touristique, Nancy étudiera les retombées passées et futures des Jeux olympiques de 2010 sur le secteur du tourisme canadien et sa main-d'œuvre, et ce, tout en soulignant l'importance de se fixer des objectifs, de profiter des occasions d'affaires exceptionnelles et d'adopter une attitude positive.

Hôte : Hôtels et centres de villégiature Fairmont

17 h à 19 h 30


Marriott
EDMONTON
AT RIVER CREE RESORT

RÉCEPTION D'OUVERTURE – *River Cree Ballroom*

Joignez-vous à vos collègues des quatre coins du Canada à l'occasion du lancement de notre 9^e Forum RH annuel dans cette ville extraordinaire qu'est Edmonton.

Hôte : Edmonton Marriott at River Cree Resort

MARDI 16 NOVEMBRE

7 h à 17 h

INSCRIPTION ET INFORMATION

– *Grand Ballroom Foyer*

7 h 30 à 8 h 30

DÉJEUNER AVEC EXPOSANTS – *Grand Ballroom*

8 h 30 à 8 h 45

OUVERTURE OFFICIELLE ET MOT DE BIENVENUE

– *Grand Ballroom*

8 h 45 à 10 h

CONFÉRENCE D'OUVERTURE – *Grand Ballroom*

 **Ontario**

L'excellence en leadership : vers de nouveaux sommets

Ferio Pugliese, Vice-président directeur, Employés et culture, WestJet

De bons employés constituent l'essence même de toute entreprise. Leur travail consiste à attirer de nouveaux

clients et à les satisfaire. Ainsi, les clients satisfaits transmettront des commentaires positifs sur vos produits ou vos services aux autres, lesquels en feront l'essai et deviendront à leur tour des clients fidèles. Il est essentiel de faire preuve d'un bon leadership pour arriver à attirer des employés compétents et à les maintenir en poste, ce qui signifie chez WestJet de savoir transmettre l'attitude et le comportement voulus à ses employés de première ligne en les adoptant soi-même. M. Pugliese croit qu'en embauchant les bonnes personnes, on réussit à créer une culture d'entreprise où le service à la clientèle atteindra de nouveaux sommets jour après jour. Préparez-vous à un bon divertissement truffé d'anecdotes et d'éclairages uniques quant aux stratégies de ressources humaines qui ont fait de WestJet un symbole de réussite au Canada!

Hôte : ministère du Tourisme et de la Culture de l'Ontario

10 h à 10 h 30

ahla

ALBERTA HOTEL &
LODGING ASSOCIATION

PAUSE RÉSEAUTAGE – Grand Ballroom Foyer

Hôte : Alberta Hotel & Lodging Association

10 h 30 à 12 h



ATELIERS SIMULTANÉS (3)

Faire appel à la technologie pour recruter du personnel et le conserver – *River Cree 1*

Pour mettre au point une stratégie de recrutement intégrant les médias sociaux, il faut d'abord savoir accomplir des tâches élémentaires comme déterminer les outils et les sites à utiliser. Venez entendre des experts parler des différentes technologies auxquelles ils font appel sur le plan des ressources humaines.

Margaret Doyle, Coordinatrice de la formation en milieu de travail et des relations avec l'industrie, School of Tourism and Hospitality Management, Université Royal Roads

David Francis, Directeur des affaires académiques, Virtual Campus, Saskatchewan Institute of Applied Science and Technology (SIAST)

Albert Jame, Directeur artistique, zu

Hôte : Université de Guelph

Travailleurs étrangers : des éclaircissements sur les démarches – *River Cree 2*

Le gouvernement, l'industrie, les organismes d'aide aux immigrants et les établissements qui décernent des titres de compétence ont uni leurs efforts pour que les travailleurs formés à l'étranger (TFE) puissent combler les besoins en main-d'œuvre des employeurs du secteur canadien du tourisme. Ce processus peut sembler intimidant et décourageant à première vue. Venez entendre des spécialistes sur les façons de gérer le processus, ainsi que deux entreprises qui ont su intégrer et soutenir les TFE.



GLOBAL RECRUITMENT GROUP INC.

Olga Millns, Directrice du programme People & Culture, Hôtel Coast Edmonton Plaza

Nigel Thomson, Président et membre du conseil d'administration, Société canadienne de consultants en immigration

Jim Werschler, Président, BOTL Holdings Ltd.

Hôte : Diamond Global Recruitment Group

Gérer le stress lié à la planification de la relève

– River Cree 3



Les petites et moyennes entreprises (PME) se doivent de mettre en place un plan de relève ou une stratégie de sortie afin de faciliter le transfert des fonctions lorsque le personnel clé souhaite prendre sa retraite ou quitter l'entreprise. Très peu d'entreprises ont préparé un tel plan, qui permet de retrouver la sécurité dans un milieu de travail en perpétuel changement. Il faut idéalement un processus de transfert des fonctions bien planifié, mais cela peut s'avérer une source de stress pour les employés en poste et les gestionnaires des ressources humaines. Cet atelier mettra l'accent sur l'ensemble du processus nécessaire pour gérer les changements liés au remplacement du personnel, dans une entreprise familiale ou publique.

Val Monk, Gestionnaire de risques, Entreprises familiales, Val Monk & Associates

Hôte : Université de l'Alberta – Creating Pathways for Entrepreneurial Families School of Business

12 h à 13 h 30

THE KEG
STEAKHOUSE & BAR

13 h 30 à 15 h

DÎNER – Grand Ballroom

Hôte : The Keg Steakhouse & Bar

SÉANCE PLÉNIÈRE – Grand Ballroom

Productivité et innovation

L'innovation est largement reconnue comme la clé du succès de la productivité. Une table ronde composée de représentants choisis de l'industrie dirigera un débat animé et de grande portée sur les plus récents développements liés aux meilleures pratiques et aux stratégies efficaces, exposant les stratégies qui leur ont permis d'améliorer leur propre productivité et rendement en matière d'innovation.

Graeme Barrit, Président, Coast Hotels & Resorts

Michael Bloom, Vice-président, Apprentissage et efficacité organisationnelle, Conference Board du Canada

Ferio Pugliese, Vice-président directeur, Employés et culture, WestJet

Hôte : JRoss Hospitality Recruiters

PAUSE RÉSEAUTAGE – Grand Ballroom Foyer

Hôte : Ted Rogers School of Hospitality and Tourism Management – Ryerson University

15 h à 15 h 30

THE ROSS SCHOOL OF
HOSPITALITY AND TOURISM
MANAGEMENT

15 h 30 à 17 h

ATELIERS SIMULTANÉS – Répétition des ateliers simultanés du matin

18 h

RÉCEPTION ET SOUPER – *Grand Ballroom*



Parcs
Canada

Parks
Canada

Canada

Hôte : Parcs Canada

Venez célébrer avec Parcs Canada ses 125 ans de parcs nationaux au Canada ainsi que son nouveau partenariat avec le CCRHT pour la mise en place d'une reconnaissance professionnelle *emerit* destinée aux guides-interprètes du patrimoine de tout le pays.

MERCREDI 17 NOVEMBRE

7 h à 15 h

INSCRIPTION ET INFORMATION – *Grand Ballroom Foyer*

7 h 30 à 8 h 30

DÉJEUNER AVEC EXPOSANTS – *Grand Ballroom Foyer*

8 h 30 à 10 h

CONFÉRENCE – *Grand Ballroom*



Pour recruter des candidats exceptionnels : à vos souris

Jesse Hirsh, Communicateur, chercheur et expert Internet, Openflows Networks Ltd. et Metaviews Media Management Ltd.

Les médias sociaux ne sont pas seulement des outils intéressants pour le réseautage et le marketing en ligne. Ce sont aussi des outils précieux pour les ressources humaines. En effet, les sociétés utilisent de plus en plus les médias sociaux pour attirer de nouvelles recrues et rechercher des employés potentiels. Jesse Hirsh, un expert en stratégie Internet, vous expliquera ce que les employeurs provenant de grandes et petites entreprises doivent savoir avant de mettre au point une stratégie de recrutement intégrant les médias sociaux. Il parlera des outils à utiliser et des moyens pour mettre en œuvre efficacement un plan d'action afin de recruter des candidats exceptionnels.

Hôte : Edmonton International Airport

10 h à 10 h 30

PAUSE RÉSEAUTAGE – *Grand Ballroom Foyer*



Hôte : Sysco Edmonton

10 h 30 à 12 h

ATELIERS SIMULTANÉS (3)



HUMBER

School of Hospitality,
Recreation & Tourism

Les avantages pour l'entreprise d'être associée au titre d'Employeur de choix – *River Cree 1*

En tant qu'employeur, vous ne pouvez influencer sur les tendances de l'économie ou du marché du travail, mais vous pouvez modifier votre façon d'y réagir. Venez vous informer sur les stratégies adoptées par trois entreprises pour attirer, recruter et conserver des travailleurs qualifiés qui offriront un rendement optimal au travail.

Michele Bianchini, Directrice générale, Hôtel Cambridge Suites (hôtel de la chaîne Centennial Hotels)

Daniel Chiasson, Directeur Général, Deux Rivières Resort

Matt Knights, Directeur général, Hôtel Edmonton Marriott at River Cree Resort

Hôte : Humber College



La diversité dans un milieu de travail uni : attirer des travailleurs formés à l'étranger et les conserver
– River Cree 2

Le secteur du tourisme devra à nouveau composer avec des pénuries de main-d'œuvre. Ces pénuries entraîneront une hausse de la demande d'employés qualifiés, des changements dans l'industrie et la mondialisation des marchés du travail et des clients. Venez entendre des entreprises vous présenter des pratiques qui ont démontré leur efficacité en matière de recrutement, d'intégration et de conservation de travailleurs formés à l'étranger, et qui serviront de modèle pour le reste du secteur.

Charlyn Greenfield, Directrice des ressources humaines, Hôtel Edmonton Marriott at River Cree Resort

Walter Kohli, Directeur général, Poets Cove Resort & Spa/ Marina

Stephen Sidloski, Directeur régional – Manitoba/Nord-Ouest de l'Ontario, Services alimentaires A&W du Canada Inc.

Hôte : NorQuest College

Animateur : **Karen Link**, Directrice, Critical LINK Management Group



Une alliance garante de succès : l'inclusion des Autochtones – River Cree 3

Connaissez-vous toutes les sources de partenariat auxquelles vous pourriez faire appel pour mettre sur pied une équipe autochtone? Tirez leçon d'un exemple de réussite qui a eu lieu en Ontario, où des emplois à long terme ont pu être offerts à des Autochtones grâce à des programmes permettant de former et d'embaucher cette main-d'œuvre.

Nahanni Born, Administratrice de musée, Huronia Museum

Adam Morrison, Directeur de projets, OTEC – Training and H.R. Solutions

Jennifer St. Germain, Directrice, Éducation et formation, Métis Nation of Ontario

Hôte: Aboriginal Tourism Association of BC

12 h à 13 h

DÎNER AVEC EXPOSANTS – Grand Ballroom Foyer

Dégustez un succulent dîner aux saveurs de l'Île-du-Prince-Édouard concocté par le Garden of the Gulf.

Hôte : Association de l'industrie touristique de l'Île-du-Prince-Édouard (TIAPEI)



13 h à 14 h 15



CONFÉRENCE DE CLÔTURE – Grand Ballroom

Un rendement du tonnerre!

Jim Knight, Directeur principal de la formation, Hard Rock International

Cette conférence interactive est conçue de manière à mettre en lumière les pratiques exemplaires qui permettent de créer et de maintenir une culture d'entreprise solide en matière de personnel et de clientèle. Réussir à influencer sur le rendement et le comportement des autres, puis à les modifier, s'avère l'une des démarches les plus difficiles qui soient. Dans la plupart des entreprises, c'est un seuil complexe à franchir. La discussion portera sur la gestion des employés et l'amélioration de leur rendement. Cette conférence vous fournira de l'information et des outils qui vous permettront d'obtenir d'excellents résultats... par l'entremise de vos employés. Jim Knight y abordera tous les aspects du cycle de gestion d'un employé et vous présentera des stratégies simples qui vous aideront à mettre sur pied une « armée de géants ».

Au cours de cette conférence d'un dynamisme vibrant, vous visionnerez une foule de diaporamas colorés et de vidéos, écouterez des anecdotes personnelles et prendrez part à des discussions qui vous permettront de partir la tête pleine d'idées concrètes... le tout dans une atmosphère du tonnerre.

Hôte : Pacrim Hospitality Services Inc.

14 h 15 à 14 h 30

MOT DE CLÔTURE

TIRAGE AIR CANADA – Courrez la chance d'être l'heureux gagnant d'une paire de billets aller-retour pour n'importe quelle destination en Amérique du Nord!

CONFÉRENCIERS

Faire sa marque dans le secteur du tourisme et tirer des leçons des Olympiques 2010



Nancy Greene Raine, Athlète féminine canadienne du XX^e siècle, entrepreneure et sénatrice

La porte-parole du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) a autrefois dominé les pentes de ski, remportant des médailles d'or et d'argent aux Jeux olympiques de Grenoble en 1968 et aux Coupes du monde de 1967 et 1968. Ses 13 victoires aux Coupes du monde demeurent un record canadien. Après avoir mis un terme à sa carrière olympique, Nancy et son époux, Al Raine, ont fait du ski leur mode de vie en jouant un rôle de premier plan dans le développement et la promotion de la Colombie-Britannique comme destination touristique pour pratiquer le ski. Ils ont d'ailleurs participé au développement initial de la station Whistler, où ils ont bâti leur premier hôtel. En 1995, ils ont répété l'expérience à Sun Peaks et ils ont à nouveau fait figure de pionniers en ouvrant la deuxième station de montagne en importance en Colombie-Britannique.

L'excellence en leadership : vers de nouveaux sommets



Ferio Pugliese, *Vice-président directeur, Employés et culture, WestJet*

Ferio Pugliese est responsable de la supervision de tous les aspects des programmes de ressources humaines chez WestJet, qui compte plus de 7 600 employés. M. Pugliese et son équipe élaborent et mettent en œuvre des plans de gestion des ressources humaines qui appuient la culture d'entreprise et l'orientation stratégique de WestJet. Il est extrêmement fier que son entreprise ait été nommée au temple de la renommée des cultures d'entreprise au Canada, que sa culture d'entreprise ait été reconnue comme l'une des plus admirées au Canada pendant quatre années consécutives, et que WestJet ait été citée par Hewitt Associates comme l'un des meilleurs employeurs au Canada en 2009. En 2007, M. Pugliese figurait sur la liste des « 40 Canadiens performants de moins de 40 ans » établie par la Société Caldwell Internationale. Passionné pour les affaires, il croit qu'il faut se surpasser pour sortir de sa zone de confort. En ayant foi en vos capacités et en celles des gens qui vous entourent, vous atteindrez de nouveaux sommets.

Pour recruter des candidats exceptionnels : à vos souris



Jesse Hirsh, *Communicateur, chercheur et expert Internet, Openflows Networks Ltd et Metaviews Media Management Ltd.*

Jesse Hirsh est un expert Internet, un chercheur et un communicateur talentueux. M. Hirsh, qui est reçu régulièrement à CBC Newsworld, possède également une chronique et une émission hebdomadaires sous licence nationale à la radio de la CBC, dans lesquelles il explique et analyse les dernières tendances et nouveautés dans le domaine des technologies en utilisant des termes et des exemples qui se rapportent à la vie de tous les jours. Sa passion est de renseigner les gens sur les avantages de la technologie, mais aussi sur les risques qu'elle présente. Fort d'une expérience de 20 ans en tant que communicateur, M. Hirsh continue à captiver, à divertir et à informer ses auditoires grâce à son enthousiasme et à son expertise.

Un rendement du tonnerre!



Jim Knight, *Directeur principal de la formation, Hard Rock International*

En tant que directeur de la formation chez Hard Rock, Jim Knight a mis son savoir-faire et sa créativité à profit en consacrant des efforts soutenus à développer des concepts de formation à la fine pointe, ce qui lui a notamment valu le prix très convoité Telly Awards en 2000 pour sa vidéo sur le service à la clientèle chez Hard Rock et lui a permis de recevoir les honneurs à nouveau en 2007 pour sa vidéo sur l'inauguration du menu. Son équipe a aussi remporté le prix du Training Directors Forum de 1998 pour sa « formation en réingénierie ». En outre, il a été nommé par le Training Magazine au top 125 des entreprises en formation à l'échelle mondiale, tous secteurs et entreprises confondus. M. Knight possède un diplôme en musique, plus précisément en interprétation vocale et en enseignement. Il a d'ailleurs enseigné dans le système d'éducation public de la Floride pendant six ans avant d'attraper la fièvre de l'« accueil ». Il a ensuite travaillé dans l'industrie de l'accueil durant 24 ans, dont 19 au sein de Hard Rock.

Graeme Barrit, *Président, Coast Hotels & Resorts*

Graeme Barrit est responsable de l'orientation stratégique, de la direction et de la croissance des activités de la chaîne hôtelière canadienne, qui comporte actuellement 31 établissements et compte 3 976 chambres en Colombie-Britannique et en Alberta. Cumulant plus de 30 ans d'expérience dans des postes de haute direction dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie, M. Barrit participe également à plusieurs activités professionnelles et bénévoles. Il assume actuellement la coprésidence du CCRHT, et est membre du conseil d'administration de Ballet BC et de l'Association des hôtels du Canada.

Michele Bianchini, *Directrice générale, Hôtel Cambridge Suites (hôtel de la chaîne Centennial Hotels)*

Michele compte plus de 23 ans d'expérience dans le secteur du tourisme. Elle a amorcé sa carrière en tant que préposée aux chambres et agente au service à la clientèle au Keltic Lodge. Ensuite, elle a occupé les postes de main-courantier de nuit, de gérante des services aux invités et de coordonnatrice des ventes pour le Ramada. En 1989, Michele a grossi les rangs de la chaîne Centennial Hotels, où elle a participé à l'ouverture de l'Hôtel Cambridge Suites à Sydney en tant que directrice des ventes. Au fil des années, elle a exercé plusieurs fonctions au sein de cet hôtel, dont celui de directrice générale depuis les 15 dernières années. Selon Michele, son principal rôle est celui qu'elle joue auprès de son fils Sam (16 ans) et de sa fille Tony Jean (12 ans).

Michael Bloom, *Vice-président, Apprentissage et efficacité organisationnelle, Conference Board du Canada*

Michael Bloom est vice-président de l'efficacité organisationnelle et de l'apprentissage au Conference Board du Canada. Il assure la gestion des groupes de recherche d'excellence organisationnelle, d'éducation et d'apprentissage, et d'apprentissage et perfectionnement organisationnel. Par ailleurs, il supervise les projets de recherche financés au Conference Board, en plus d'assumer une responsabilité de gestion pour 14 réseaux exécutifs.

D'un point de vue entrepreneurial, M. Bloom est le codirecteur de CanComplete, une nouvelle initiative phare de recherche du Conference Board qui s'étale sur une période de trois ans. CanComplete mise sur les résultats de Projet Canada, qui a défini sept stratégies majeures pour améliorer la concurrence viable du Canada. Il est également à la tête de l'initiative de recherche du Conference Board, *Hollowing Out and Corporate Transformation*, laquelle porte sur les répercussions des prises de contrôle d'entreprises sur le Canada et les entreprises nationales.

M. Bloom détient des diplômes de l'Université d'Oxford (doctorat en philosophie) et de l'Université de Carleton (premier et deuxième cycles).

Nahanni Born, *Administratrice de musée, Huronia Museum*

C'est en 1988 que Nahanni Born entame sa carrière dans le secteur du patrimoine, alors qu'elle travaille comme guide-interprète dans un lieu historique national de Midland, en Ontario. Par la suite, elle a œuvré au sein de plusieurs organisations non gouvernementales des secteurs du tourisme culturel et du patrimoine où elle forme les guides touristiques et les guides-interprètes du patrimoine, et élabore des projets tels que des plans directeurs pour l'interprétation. Tout au long de sa carrière, elle a collaboré avec l'OTEC, d'abord en se perfectionnant au moyen des modules de formation de l'OTEC, puis en étant formatrice des produits Service Excellence dans son milieu de travail et en évaluant les guides-interprètes du patrimoine.

Daniel Chiasson, *Directeur général, Deux Rivières Resort*

Daniel Chiasson est le directeur général de Deux Rivières Resort depuis quatre ans. Auparavant, il a travaillé comme directeur des ressources humaines et des ventes pour différentes organisations du Canada et des États-Unis. Il a également géré sa propre entreprise de marketing, où il collaborait avec de jeunes nouvelles entreprises et d'autres entreprises bien établies. M. Chiasson détient un diplôme de l'Université de Moncton et plusieurs certificats en comptabilité, en développement économique, en radiodiffusion et en gestion des affaires. En tant que formateur en tourisme œuvrant partout au Canada, il croit en la communication, au travail d'équipe et à l'établissement de liens solides avec les employés. L'une de ses plus grandes réalisations demeure la nomination de Deux Rivières Resort par le CCRHT comme Employeur de choix. Réussite qui est selon lui attribuable à un réel travail d'équipe!

Margaret Doyle, *Coordonnatrice de la formation en milieu de travail et des relations avec l'industrie, School of Tourism and Hospitality Management, Université Royal Roads*

L'expérience de Margaret dans le domaine de l'accueil est vaste, et comprend notamment la conception et la mise en marché de marques privées pour de grandes entreprises ou des établissements hôteliers de renom partout dans le monde. En 2008, elle se joint à la School of Tourism and Hospitality Management de l'Université Royal Roads, où elle mettra à profit son expérience dans l'industrie hôtelière ainsi que sa passion pour la communication afin d'élaborer un programme de formation en milieu de travail à la fois novateur et pertinent pour les jeunes professionnels qui amorcent leur carrière dans le secteur de l'accueil.

En utilisant les nouvelles technologies, M^{me} Doyle a su créer un espace de rencontre en ligne où étudiants et professionnels des ressources humaines peuvent tisser des liens et tirer parti d'occasions d'embauche durable.

David Francis, *Directeur des affaires académiques, Virtual Campus, Saskatchewan Institute of Applied Science and Technology (SIAST)*

En tant que directeur des affaires académiques, David Francis supervise la création et la gestion des cours en ligne, le développement des compétences des employés de la faculté, la gestion des sites Web du SIAST, et la distribution du matériel pour la formation à distance. Il possède deux baccalauréats, l'un en mathématiques de l'Université du Nouveau-Brunswick et l'autre en éducation de Mount Allison, ainsi qu'une maîtrise en éducation, profil technologie éducative, de la Memorial University. En 2007, on l'a nommé Fellow à la School of Graduate Studies de la Memorial University. Aussi a-t-il publié plusieurs articles sur les technologies éducatives, revus par un comité de lecture.

Charlyn Greenfield, *Directrice des ressources humaines, Hôtel Edmonton Marriott at River Cree Resort*

Originaire d'Aylmer, en Ontario, Charlyn Greenfield travaille pour l'Hôtel Edmonton Marriott depuis 2006 où elle a d'abord occupé le poste de gestionnaire des ressources humaines, puis a été promue à celui de directrice des ressources humaines en février 2010. M^{me} Greenfield a amorcé sa carrière en travaillant comme agente au recrutement et consultante en rendement et en formation pour une institution financière. Elle participe activement à la communauté RH d'Edmonton en siégeant à plusieurs comités. Elle détient un diplôme en ressources humaines et décrochera bientôt un diplôme de premier cycle.

Albert Jame, *Directeur artistique, zu*

Albert Jame est né et a grandi à Swift Current, en Saskatchewan. Il a déménagé à Saskatoon dans les années 1990 pour étudier la médecine. Cependant, il est finalement devenu spécialiste en marketing. Son rôle à titre de directeur artistique chez zu, une agence qui offre des services intégraux, comprend d'encourager la clientèle et de se maintenir à jour sur les projets des concurrents. Au cours des dix dernières années, M. Jame a participé à presque tous les grands projets de zu, dont ceux de PotashCorp, CN, Rogers, CFL, TransCanada, Saskatchewan Tourism et Tim Hortons. Outre ce travail, il aime faire le DJ un peu partout dans la ville, travailler comme conseiller dans un camp de vacances et parler de technologie et de culture à tout un chacun.

Matt Knights, *Directeur général, Hôtel Edmonton Marriott at River Cree Resort*

Au début de sa carrière dans le secteur du tourisme, Matt Knights était chef pâtissier en Angleterre. Il a également travaillé dans six autres pays. Son premier poste au Marriott a été celui de chasseur au Toronto Marriott Eaton Center. Depuis, il a travaillé dans huit hôtels Marriott, dont deux nouveaux établissements et deux autres en pleine phase de transformation en hôtels Marriott. L'Hôtel Edmonton Marriott at River Cree Resort est le troisième hôtel où Matt Knights occupe le poste de directeur général.

Walter Kohli, *Directeur général, Poets Cove Resort & Spa/Marina*

Dans l'industrie du tourisme, Walter Kohli a occupé plusieurs postes, dont ceux de directeur général, de responsable de l'approvisionnement, d'enseignant en gestion, de consultant international (à Kuala Lumpur) et de gérant d'un hôtel cinq étoiles d'une chaîne japonaise en Malaisie.

C'est grâce à M. Kohli que le Parc national de Mulu figure sur la liste du patrimoine mondial de l'UNESCO. Il en a d'ailleurs été le directeur de projet. Il a aussi effectué de nombreux voyages au Moyen-Orient, en Asie et en Europe avec le Conseil du tourisme de Malaisie. Enfin, Walter Kohli est inscrit aux cours de leadership et de gestion durable à la Robert Kennedy Business School de Zurich et est directeur de Poets Cove Resort & Spa sur l'île Pender.

Karen Link, *Directrice, Critical LINK Management Group*

Critical LINK Management Group est une firme de consultants d'Edmonton spécialisée dans les défis liés à la main-d'œuvre. La directrice, Karen Link, a développé depuis plusieurs années une expertise dans l'intégration des immigrants sur le marché du travail. Elle a de fait supervisé la création du conseil Edmonton Region Immigrant Employment. M^{me} Link agit à titre d'experte-conseil pour le programme ALLIES de la fondation Maytree dont l'objectif est d'appuyer les villes canadiennes de l'Ouest qui souhaitent former leur propre conseil. Aussi, Karen Link a-t-elle effectué des recherches et compilé des données pour le recueil du CCRHT, *Pratiques exemplaires des employeurs : attirer et maintenir en poste les travailleurs formés à l'étranger dans le secteur du tourisme au Canada.*

Olga Millns, *Directrice du programme People & Culture, Coast Hotels & Resorts*

Olga Millns est à l'emploi du Coast Hotels & Resorts depuis plus de 13 ans. Elle a d'abord travaillé dans plusieurs établissements de la chaîne Coast en Colombie-Britannique avant de s'établir en Alberta. La culture d'entreprise unique de Coast, qui met l'accent sur les employés, a influencé et inspiré Olga Millns. Ses principales tâches comme directrice du programme People & Culture consistent à recruter, à intégrer et à maintenir en poste de bons candidats qui vont contribuer de façon positive à la culture d'entreprise. De plus, elle a joué un rôle fondamental dans la préparation de son milieu de travail en vue de l'arrivée de travailleurs formés à l'étranger (TFE) et s'est assurée de satisfaire leurs besoins tout au long de leur séjour au Canada et de leur intégration. M^{me} Millns est impatiente de partager son expérience et de vous expliquer comment les TFE peuvent contribuer à améliorer le milieu de travail.

Val Monk, *Gestionnaire de risques, Entreprises familiales, Val Monk & Associates*

Depuis 35 ans, Val Monk exerce avec beaucoup d'enthousiasme ses fonctions de conseillère auprès des entreprises, de formatrice et d'animatrice. Ayant grandi dans une entreprise familiale, elle a décidé de mettre à profit sa propre expérience pour la transposer dans l'arène professionnelle. Elle travaille partout en Amérique du Nord, offrant ses services en matière de systèmes administratifs, de planification de la relève, de leadership, de communication, de gestion du changement et de dynamique humaine. Sa formation multidisciplinaire en apprentissage organisationnel, en développement du leadership et en psychologie s'avère une combinaison unique de compétences et d'expertise dont tirent parti ses clients. M^{me} Monk est une conférencière et une animatrice recherchée et reconnue pour son énergie et son style coloré.

Adam Morrison, *Directeur de projets, Ontario Tourism Education Council (OTEC)*

En tant que directeur de projets, Adam Morrison a investi beaucoup d'efforts pour favoriser les projets de développement de la main-d'œuvre à l'OTEC. Pour ce faire, il a collaboré avec des formateurs, et des membres de l'industrie, du gouvernement et d'organismes à but non lucratif. Avec des partenaires régionaux, il a intégré des outils, des ressources et des systèmes dans les entreprises du secteur touristique qui leur permettent d'attirer, de maintenir en poste et de faire progresser une main-d'œuvre diversifiée et compétitive. Ses efforts soutenus pour développer des partenariats avec le secteur du tourisme lui ont valu d'être reconnu pour son leadership en renforcement des capacités RH à l'OTEC. Il est un formateur accrédité de l'OTEC et possède une maîtrise en développement des capacités.

Jennifer St. Germain, *Directrice, Éducation et formation, Métis Nation of Ontario (MNO)*

Jennifer St. Germain travaille auprès de la communauté Métis de l'Ontario depuis plus de 13 ans. Dans ses fonctions de directrice, M^{me} St. Germain développe des partenariats, des politiques et des programmes en accord avec les priorités de la communauté Métis. Elle représente aussi cette communauté en siégeant à plusieurs comités gouvernementaux et on fait souvent appel à ses services pour débattre de questions touchant les Métis. M^{me} St. Germain a étudié en histoire et en sciences politiques à l'Université McMaster. Elle poursuit en ce moment des études de deuxième cycle en études canadiennes à l'Université de Carleton. Elle habite à Ottawa, en Ontario, et est fière d'appartenir à la communauté Métis.

Stephen Sidloski, *Directeur régional – Manitoba/Nord-Ouest de l'Ontario, Services alimentaires A&W du Canada Inc.*

Depuis cinq ans, Stephen Sidloski travaille de pair avec des franchisés pour les aider à atteindre les objectifs commerciaux souhaités au sein de leur entreprise individuelle. Son travail a des répercussions sur tous les aspects de leur entreprise, incluant l'exploitation, le marketing local, les finances et la gestion des ressources humaines. À l'hiver 2007-2008, M. Sidloski a saisi une occasion présentée par le gouvernement du Manitoba de travailler avec une organisation de Winnipeg qui soutient les immigrants et les réfugiés. Ainsi, il a pu amoindrir la pénurie de main-d'œuvre qui sévissait à ce moment. Cette initiative a permis de créer un lien entre les restaurants à la recherche d'employés et un bassin sous-exploité de main-d'œuvre prête à travailler.

Nigel Thomson, Président et membre du conseil d'administration, Société canadienne de consultants en immigration

Fort d'une expérience de 18 ans en tant que fonctionnaire chargé des visas canadiens dans plusieurs missions canadiennes à l'étranger, Nigel Thomson rejoint les rangs d'une firme d'avocats, Vick, McPhee & Liu, de Vancouver, en Colombie-Britannique, où il occupe le poste de consultant en immigration et se spécialise en immigration économique.

M. Thomson est un consultant certifié en immigration au Canada (CCIC) et un membre de la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI), l'organisme national de réglementation des activités des consultants en immigration du Canada. Il a été élu pour siéger sur le conseil d'administration du SCCI en 2010. Enfin, il est membre agréé de l'Institut canadien de la migration (ICM).

Jim Werschler, Président, BOTL Holdings Ltd.

Jim Werschler est le propriétaire de dix Boston Pizza en Saskatchewan qui emploient plus de 600 personnes. Il travaille dans l'industrie de la restauration depuis plus de 30 ans. Il est à la fois comptable en management accrédité (CMA) et comptable agréé (CA).

En 1996, M. Werschler a ouvert une première franchise Boston Pizza dans le nord de Regina. En 1998, son restaurant a connu le meilleur rendement au Canada et, en 2000, on lui décerne le prix Franchisé de l'année.

M. Werschler acquerra huit autres franchises en Saskatchewan en 2006, pour finalement construire sa dixième franchise en 2009. Il est membre du groupe « Best of the Best », auquel sont admis les meilleurs franchisés Boston Pizza.



Longs métrages, courts trajets.

Écran tactile
à votre siège.

Tout ce que nous entreprenons est conçu
pour rendre votre voyage facile et agréable.





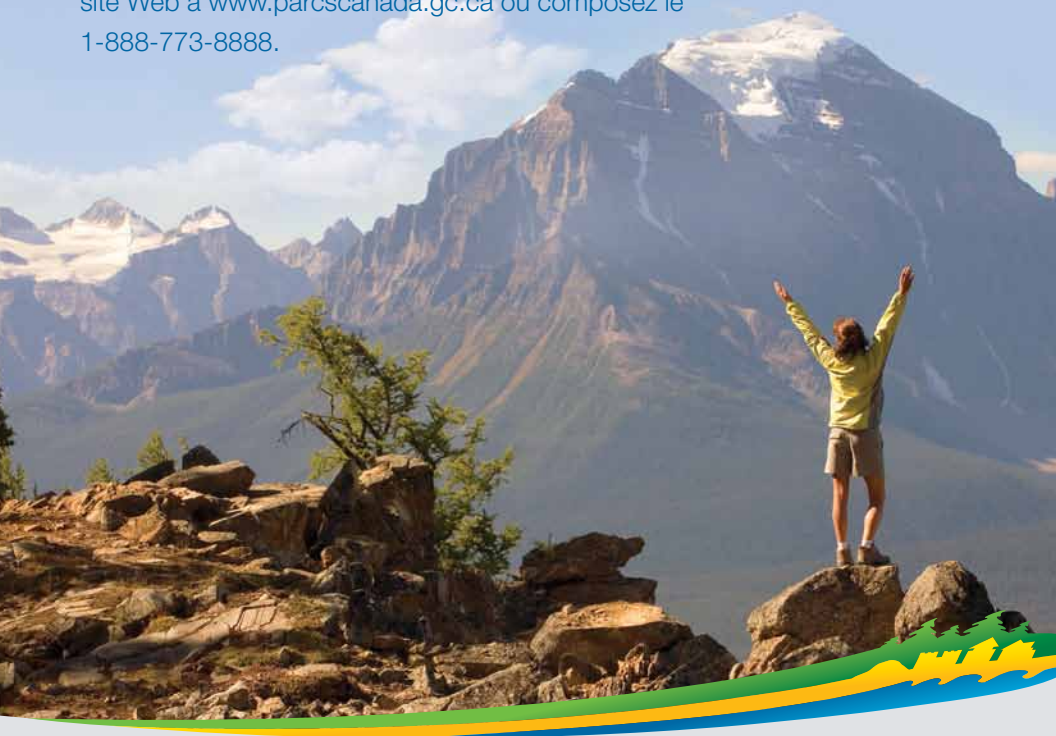
parcscanada.gc.ca



Soyez de la **fête** avec Parcs Canada!

Parcs Canada vous invite à faire l'expérience de l'extraordinaire patrimoine du Canada dans 42 parcs nationaux, 167 lieux historiques nationaux et quatre aires marines nationales de conservation. Pour entreprendre une aventure inoubliable, visitez notre site Web à www.parcscanada.gc.ca ou composez le 1-888-773-8888.

Parc national **Banff**

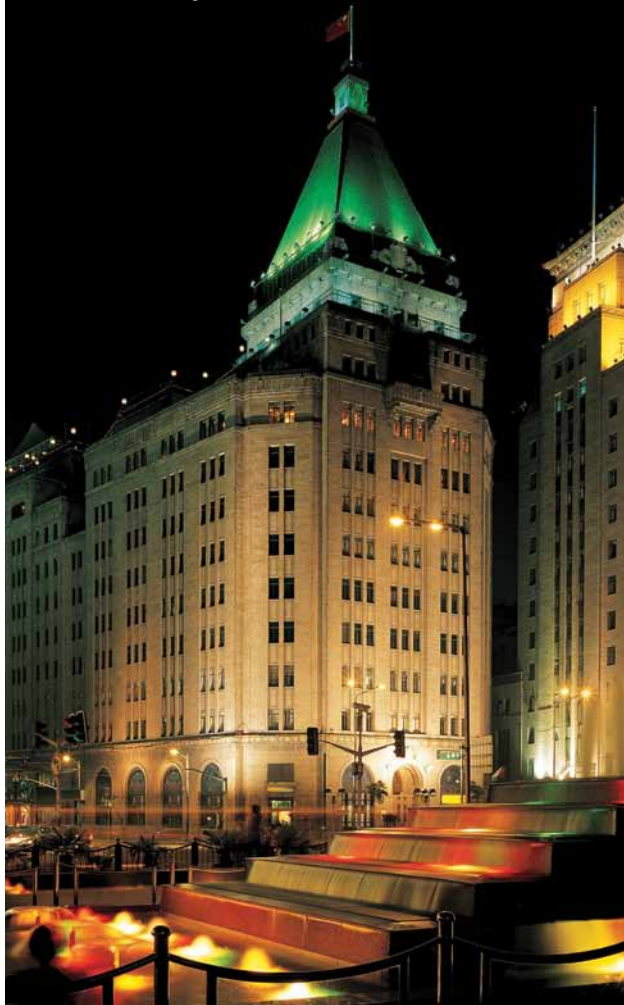


Parcs
Canada

Parks
Canada

Canada 

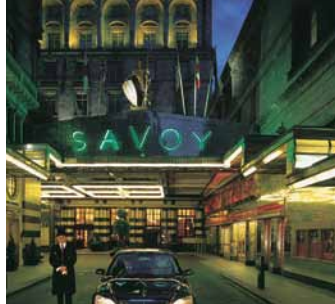
Fairmont Peace Hotel, Shanghai



Fairmont Pacific Rim, Vancouver



The Savoy, A Fairmont Managed Hotel, Londres



Fairmont Pittsburgh, Pennsylvanie



HÔTELS *Fairmont*

Quatre nouvelles façons d'explorer le monde

Fairmont présente quatre ajouts passionnants à sa collection mondiale d'hôtels emblématiques. En Chine, le Fairmont Peace Hotel, minutieusement restauré, offre un site de premier choix sur le prestigieux Bund de Shanghai. Le Savoy est un hôtel phare de luxe récemment rouvert à Londres. Au Canada, le Fairmont Pacific Rim affirme sa présence élégante dans l'un des panoramas les plus célèbres de Vancouver. Quant au Fairmont Pittsburgh, innovateur par excellence, il invite ses clients à une mémorable escapade à l'américaine. Quel que soit votre choix, vous apprécierez un cadre élégant, une cuisine raffinée et un service cinq étoiles — le tout couronné par la splendeur incomparable du site.

Réservations ou renseignements : 1 866 840 8077 ou www.fairmont.com

Des hôtels passionnants :

Fairmont Pacific Rim, Vancouver

Fairmont Peace Hotel, Shanghai

Fairmont Pittsburgh

The Savoy, A Fairmont Managed Hotel,
Londres (réouverture : 10 octobre 2010)