

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

À VOS MARQUES! PRÊTS?

CHANGEZ!



8^e édition

Forum RH de l'industrie touristique

Du 23 au 25
novembre 2009
Delta Centre-Ville
Montréal (Québec)

Programme

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



CANADIAN TOURISM
HUMAN RESOURCE
COUNCIL

CONSEIL CANADIEN DES
RESSOURCES HUMAINES
EN TOURISME

PARTENAIRES | Merci à nos hôtes et partenaires



REMERCIEMENTS PARTICULIERS

Nous remercions tout spécialement le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme pour ses efforts inestimables investis dans tous les aspects du Forum RH de cette année et pour avoir permis à Montréal d'être l'hôte de cet événement annuel en 2009.




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 le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), vous souhaite la bienvenue à la 8^e édition du Forum RH annuel de l'industrie touristique. Le programme de cette année est le reflet d'une collaboration unique entre les organisations de ressources humaines en tourisme du Québec et du Canada. Les discussions porteront principalement sur les enjeux liés au recrutement, au maintien en poste et au développement du personnel. Mais le divertissement sera également de la partie. En effet, le Forum RH de cette année propose diverses activités sociales qui vous permettront de partir à la découverte de cette ville extraordinaire qu'est Montréal et d'en profiter pleinement. Nous espérons avoir la chance de vous revoir à notre Forum de l'an prochain en Alberta!

LANGUES UTILISÉES

La langue utilisée dans le cadre de chaque présentation et atelier est indiquée de la façon suivante à la suite du titre de l'activité : A = anglais, F = français. Le symbole des écouteurs  signifie qu'un service d'interprétation simultanée dans l'autre langue officielle est offert aux participants.

Aucun document papier ne sera distribué sur place. Vous trouverez toutes les présentations et la documentation connexe en ligne, au www.cthrc.ca/forumrh, après le 25 novembre 2009.

INFORMATION GÉNÉRALE

La tenue d'affaires est de mise pour assister aux conférences. Veuillez vous assurer de porter votre insigne d'identité en tout temps, car il est nécessaire pour accéder à l'ensemble des activités et installations.

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

Rubans : À des fins d'identification, nous fournirons des rubans bleus aux conférenciers et présentateurs, et des rubans jaunes aux partenaires du Forum.

FORUM RH DU CCRHT 2009 – GROUPE DE CONSULTATION

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

Patricia Bednarski	Wayne Copet	René Kirouac	Laurie Sagle
Judith Cabrera	Dave Donaldson	Carolle Larose	
François-Gilbert Chevrier	Adèle Girard	François Meunier	

EXPOSANTS 2009

Assessment Strategies Inc.	Humber College
Cégep de Saint-Félicien	Ishcom Publications Ltd.
Conseil québécois des ressources humaines en tourisme	Tourisme Montréal
<i>emerit</i>	University of Guelph
Foodservice News	VIA Rail Canada Inc.
Human Resource Systems Group	

ENCHÈRE SOUS PLIS SCÉLLÉS AU PLUS OFFRANT ORGANISÉE PAR L'ACVT

Pour toute la durée du Forum RH, l'Académie canadienne du voyage et du tourisme organisera une vente aux enchères sous plis scellés au plus offrant pour deux billets d'aller-retour sur VIA Rail de Toronto à Halifax, incluant l'hébergement pour deux nuits. Le gagnant de l'enchère profitera de places en classe Affaires entre Toronto et Montréal, puis d'une cabine de classe Voiture-lits Loirsirs pour deux personnes de Montréal à Halifax (valeur de 2 482,20 \$), ainsi que de deux nuits d'hébergement à l'hôtel Westin Nova Scotian (valeur de 420,00 \$). Pour tous les détails, veuillez vous rendre à la table de l'ACVT.



emerit Cyber Café

Le Cyber Café *emerit* est situé dans les salles Régence B et C. Des ordinateurs et un accès Internet sont offerts aux participants tout au long du Forum.

Hôte : VIA Rail Canada 

HORAIRE DES ACTIVITÉS

LUNDI 23 NOVEMBRE

9 h à 16 h

EXPÉRIENCE UNIQUE DE MAGASINAGE À MONTRÉAL!

17 h 30 à 19 h

INSCRIPTION ET INFORMATION – Foyer

17 h 30 à 19 h

RÉCEPTION D'OUVERTURE – Salle Régence A



Hôtes : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et Tourisme Montréal

Joignez-vous à vos collègues des quatre coins du Canada et souhaitez la bienvenue aux nouveaux participants à l'occasion du lancement de notre 8^e Forum RH annuel dans cette ville extraordinaire qu'est Montréal.

MARDI 24 NOVEMBRE

7 h à 17 h

INSCRIPTION ET INFORMATION – Foyer

7 h 30 à 9 h

VISITE GUIDÉE À PIED DU VIEUX-MONTRÉAL

9 h à 10 h

DÉJEUNER AVEC EXPOSANTS – Foyer



Hôte : VIA Rail Canada.

10 h à 10 h 30

OUVERTURE OFFICIELLE ET MOT DE BIENVENUE – Salles Régence B et C

Nicole Ménard, ministre du Tourisme du Québec
Jim Frank, Ph.D., JGF Economics Inc.

ANIMATEURS

Graeme Barrit, président, Coast Hotels & Resorts
Jean Lortie, président, Fédération du commerce inc. (CSN)

10 h 30 à 12 h

PREMIÈRE PRÉSENTATION – Salles Régence B et C



Aujourd'hui ou jamais :

planifier pour maîtriser le changement 

Rick Johnson, CEO Strategist

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.

Hôte : ministère du Tourisme de l'Ontario



12 h à 13 h 30

DÎNER – Salles Régence B et C

13 h 30 à 15 h



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 de 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.

Hôte : ministère du Tourisme de l'Ontario

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.

Gail Hall, consultante, éducation des adultes et reconnaissance des acquis
Rudolf Fischbacher, CCC, président, Canadian Culinary Institute, Fédération culinaire canadienne (CCFCC)

Mary Dempster, enseignante, Department of Tourism Management and Culinary Arts, Nova Scotia Community College

Bernard Martinage, président-fondateur, Federation of Dining Room Professionals

Hôte : University of Guelph

Animateur : *Kerry Godfrey*, directeur, The School of Hospitality and Tourism Management, University of Guelph

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, University of 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

Hôte : Association québécoise de la formation en restauration et hôtellerie (AQFORTH)

Animatrice : *Nathalie Landry*, conseillère pédagogique, Techniques de tourisme, Cégep de Saint-Félicien



Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie

15 h à 15 h 30



Assessment Strategies
Stratégies en évaluation
CANADA'S TESTING COMPANY
LA SOCIÉTÉ ÉVALUATRICE DES ÉVALUÉS AU CANADA

PAUSE RÉSEAUTAGE – Foyer

Hôte : Assessment Strategies Inc.

15 h 30 à 17 h



SÉANCE PLÉNIÈRE – Salles Régence B et C

Comment conserver vos meilleurs employés

Alain Samson, auteur et conférencier, Formatout inc.

Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, recruter, et surtout conserver, les meilleurs employés représente un défi de taille que doivent affronter 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.

Hôte : Conseil québécois des ressources humaines en tourisme

18 h



SOUPER – TOUR DE VILLE, le restaurant panoramique tournant de Montréal

Hôte : Delta HÔTELS ET VILLÉGIATURES

MERCREDI 25 NOVEMBRE

7 h à 17 h

INSCRIPTION ET INFORMATION – Foyer

8 h à 9 h



DÉJEUNER AVEC EXPOSANTS – Foyer

Hôte : InnVest REIT Hotels

9 h à 10 h 15



SÉANCE PLÉNIÈRE – Salles Régence B et C

Les grandes discussions

Que peut faire votre association sectorielle 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 choisis de l'industrie participera à un débat animé et approfondi sur les questions et les tendances actuelles en matière de RH ainsi que sur la philosophie à adopter en vue de 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

François Meunier, vice-président, Affaires publiques et gouvernementales, Association des restaurateurs du Québec

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

Hôte : ATR associées du Québec

Animateur : *Pierre Villa*, président, Villa Logistics

10 h 15 à 10 h 45



PAUSE-CONTACTS – Foyer

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

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, CRHA, vice-président aux ressources humaines, Canlan Ice Sports Corp.

Jérôme Vigneault, directeur des ressources humaines, Auberge Le Baluchon

Hôte : Saskatchewan Tourism Education Council

Animatrice : *Carol Lumb*, directrice, Saskatchewan Tourism Educational Council



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

Hôte : Humber College

Animateur : *Alister Mathieson*, doyen, School of Hospitality, Recreation and Tourism, Humber College Institute of Technology and Advanced Learning



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.

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

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, Art Institute of Vancouver

Hôte : emerit

Animateur : *Camille Trudel*, président, Festivals Événements Québec (FEQ)

12 h à 13 h

DÎNER AVEC EXPOSANTS – Foyer

13 h à 14 h

DERNIÈRE PRÉSENTATION



future learning

Comment atteindre l'excellence A

Bryan Dodge, président, Dodge Development Group

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!

Hôte : Future Learning Inc.

14 h

MOT DE LA FIN – Salles Régence B et C

CONFÉRENCIERS

ANIMATEURS



Graeme G. Barrit, président, Coast Hotels & Resorts

Président de 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 29 établissements et compte 3 654 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 présentement la présidence de Ballet BC. Il est aussi coprésident du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme et membre du conseil d'administration de l'Association des hôtels du Canada.



Jean Lortie, président, Fédération du commerce (CSN)

Président de la Fédération du commerce (CSN) depuis 1998 et coprésident du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme depuis quatre ans, Jean Lortie a débuté sa carrière dans l'industrie de l'hôtellerie avant de devenir trésorier de la Fédération du Commerce, poste qu'il a occupé durant 12 ans. En 1995, il a participé à la fondation du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, un des partenaires provinciaux du CCRHT; il en est aujourd'hui le vice-président.

Membre du conseil d'administration de Tourisme Montréal de 1989 à 2003 et conférencier invité à l'Université Laval, à l'Université McGill, à l'Université de Montréal et à l'Université du Québec à Montréal en ressources humaines et relations de travail, il poursuit actuellement des études supérieures en gestion à l'Université McGill.

Aujourd'hui ou jamais : planifier pour maîtriser le changement



Rick Johnson, CEO Strategist

Rick Johnson possède plus de 35 années d'expérience dans les domaines de la distribution, des ventes et de l'exploitation d'entreprise. On peut retracer les étapes de sa carrière par décennie. Il passe *la première décennie* de sa carrière en distribution au sein de la plus grande entreprise de transformation et de distribution d'acier au monde (Joseph T. Ryerson).

Au début de *la seconde décennie* de sa carrière, M. Johnson démarre, à partir de la case départ, son propre centre de transformation et de distribution. Dès la première année, les ventes avoisinent le million de dollars, pour finalement atteindre 25 millions de dollars au cours de la dixième année d'exploitation. C'est alors que M. Johnson vend son entreprise à l'une des plus grandes chaînes nationales.

Rick Johnson passe ensuite *la troisième décennie* de sa carrière à travailler au redressement d'entreprises éprouvant des difficultés financières. Au bout de ces dix années, soit en 1999, las de jouer le vilain rôle, M. Johnson décide de devenir consultant pour l'industrie de la vente en gros.

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. M. Johnson publie fréquemment des articles dans de nombreux magazines. Il tient notamment une chronique dans le Supply House Times et compte plus de 250 articles différents à son actif.

Comment conserver vos meilleurs employés



Alain Samson, auteur et conférencier, Formatout inc.

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. Ses conseils, bien qu'ils soient prodigués avec

humour dans le cadre de ses présentations, sont solidement documentés par des sources scientifiques, ce qui rend son message aussi efficace que divertissant.

Auteur prolifique, M. Samson a reçu une mention honorable dans la catégorie du meilleur livre d'affaires en 2006 pour son ouvrage *Les boomers finiront bien par crever*, tandis que son célèbre *Comment devenir un meilleur boss* lui a valu une inscription sur la liste des meilleurs vendeurs du Québec dans la catégorie Gestion. Six de ses ouvrages sont distribués en Europe et en Afrique francophone, et certaines de ses publications ont même été traduites en italien, en espagnol et en russe.

Comment atteindre l'excellence



Bryan Dodge, président, Dodge Development Group

Conférencier professionnel, animateur de radio et auteur, Bryan Dodge pourrait sans doute décrocher le titre du communicateur le plus occupé en Amérique. Depuis plus de 20 ans, Bryan Dodge est un conférencier convoité pour les événements d'entreprise, les conférences et les congrès. L'an dernier seulement, il a prononcé plus de 250 conférences aux quatre coins des États-Unis et du Canada. Ses présentations inspirantes portent

sur les thèmes du développement personnel et professionnel, des habitudes assurant la réussite des nantis et des principes du leadership. La thèse sous-jacente à tous ses enseignements et à toutes ces histoires qui ont fait sa renommée? « La vie est trop courte pour ne pas être heureux, et trop longue pour ne pas prospérer. » Ses programmes sont conçus pour vous aider à accélérer votre avancement personnel et professionnel, et à produire les résultats positifs auxquels vous vous attendez dans la vie.

Son plus récent ouvrage, *The Good Life Rules: Eight Keys to Being Your Best at Work and at Play*, est publié aux éditions McGraw-Hill. M. Dodge est également l'auteur de trois programmes audio de perfectionnement professionnel, soit *How to Build a Better You*, *How to Build a Complete Sales Person* et *How to Build a Purpose Guided Life*. De plus, il est co-auteur du livre *Becoming the Obvious Choice*, qui s'est vendu à plus de 200 000 exemplaires. Bryan Dodge anime aussi l'émission de radio Build a Better You sur les ondes de la première chaîne de Dallas/Fort Worth's, WBAP 820 AM.

Geneviève Brault, *directrice des ressources humaines, Parc Safari*

Diplômée en administration des affaires avec spécialisation en ressources humaines de HEC Montréal, Geneviève Brault travaille au Parc Safari depuis l'âge de 17 ans. Gravissant les échelons, elle est, depuis quatre ans, seule à la tête du Service des ressources humaines. En 2007, elle est honorée par Tourisme Montérégie à titre de Relève touristique. Sa proximité avec ses 350 employés caractérise son style de gestion selon lequel le plaisir au travail est important. Relevant des défis de taille et repoussant les barrières grâce à ses idées originales, elle compte au nombre des gestionnaires innovateurs.

Lucie Charland, *directrice générale, Conseil québécois de l'industrie touristique (CQIT)*

C'est près de 25 ans d'expérience que Lucie Charland cumule au sein de l'industrie touristique. Elle occupe depuis janvier 2008, le poste de directrice générale du Conseil québécois de l'industrie touristique (CQIT), organisme qui rassemble, concerté et représente les intérêts et les enjeux de l'industrie touristique du Québec. Auparavant, elle a occupé le poste de directrice de l'École de tourisme et d'hôtellerie du Collège Mérici pendant une période de cinq ans, celle-ci faisant suite à sept années d'enseignement de la gestion hôtelière au même collège. Avant de s'orienter en pédagogie, Mme Charland a exercé la gestion hôtelière pendant près de dix ans au Château Frontenac à Québec, notamment en y dirigeant le service des congrès et en étant affectée à divers marchés d'affaires et d'agrément en tant que directrice des ventes.

Elle a aussi participé à divers conseils d'administration dont celui du Carnaval de Québec, de l'Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie ainsi que le conseil de l'Office du tourisme de Québec.

Nathalie Courville, *directrice générale, Institut de l'événement*

Nathalie Courville, qui évolue dans le domaine des communications depuis plus de vingt-trois ans, est actuellement la directrice générale de l'Institut de l'événement, qu'elle a cofondé avec Jacques Renaud en 2007. L'Institut propose du perfectionnement et de la formation aux praticiens du monde événementiel. Auparavant, elle occupait le poste de directrice générale du marketing et des communications à l'Office national du film du Canada. Pendant dix ans, elle a dirigé sa propre agence, Communications Courville, qui a remporté le Félix-équipe de relations de presse de l'année à quatre reprises au Gala de l'ADISQ. Elle a aussi piloté la mise en marche de nombreux événements tels que le Festival international de Jazz de Montréal, le Festival de théâtre des Amériques, les FrancoFolies de Montréal et le Festival Juste pour rire, pour ne nommer que ceux-là. Elle a également été associée à de multiples lancements de disques, de premières et à des conférences de presse pour de nombreux artistes, des organismes culturels et des événements majeurs.

Mary Dempster, *enseignante, Department of Tourism Management and Culinary Arts, Nova Scotia Community College*

Mary Dempster compte 27 années d'expérience dans l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie. Cette expérience, consacrée exclusivement aux hôtels, lui a donné l'occasion d'assumer de nombreuses fonctions, notamment les postes de directrice des services de traiteur et de congrès, directrice des ventes et du marketing, directrice de l'exploitation et directrice générale. Au cours de sa carrière,

Mme Dempster a eu l'occasion de travailler pour le Lord Nelson Hotel (hôtel indépendant), les hôtels Sheraton, les hôtels Canadian Pacific (Hôtels Fairmont) et Delta Hôtels et Villégiatures.

Suivant sa passion pour le leadership, le mentorat et la formation, Mme Dempster s'est jointe en août dernier au corps enseignant du programme de gestion touristique et d'arts culinaires du Nova Scotia Community College.

Joyce Dogniez, *PRGR, directrice des pratiques de formation internationales, Meeting Professionals International (MPI), Luxembourg*

Après avoir été, pendant une dizaine d'années, planificatrice de réunions pour des entreprises et des associations, Joyce Dogniez décide de joindre les rangs de Meeting Professionals International en 2005, à titre de directrice des relations et du développement, section locale. En juillet 2006, elle se voit confier le rôle de directrice des opérations pour l'Europe, rôle bientôt étendu au Moyen-Orient et à l'Afrique.

Depuis avril 2009, Mme Dogniez occupe le poste de directrice de la formation internationale, où elle assume comme responsabilités l'établissement des partenariats avec des acteurs des secteurs scolaires, privés et gouvernementaux, la mise en place des centres de formation MPI, et la diffusion des programmes de formation internationale MPI.

Rudolf Fischbacher, *CCC, président du Canadian Culinary Institute (CCI), CCFCC*

Rudolf Fischbacher est arrivé au Canada en 1987. À 22 ans, il était le plus jeune sous-chef de l'hôtel Fairmont Royal York de Toronto. Il occupe ensuite plusieurs postes dans la plus grande cuisine au Canada, notamment pour les services de fine cuisine, de garde-manger et de banquets pouvant accueillir jusqu'à 5 000 convives. En 1998, le titre de « Chef de l'année » lui est décerné par l'Escoffier Society de Toronto et il est promu directeur de la restauration.

En 2003, il accepte le poste à temps plein d'enseignant et de coordonnateur de tous les programmes culinaires du Canadian Centre of Culinary Arts and Science du Humber College, où 38 enseignants et plus de 600 étudiants sont sous sa responsabilité.

En avril 2008, M. Fischbacher est élu président national du CCI. De plus, il fait présentement partie de l'équipe chargée de l'élaboration du programme de chef cuisinier certifié pour la CCFCC pour l'ensemble du Canada. En octobre 2008, il était codirecteur de l'équipe culinaire de l'Ontario pour les olympiades culinaires se tenant à Erfurt, en Allemagne. Son équipe a remporté une médaille d'or et deux médailles d'argent dans le cadre de ces épreuves.

James G. Frank, *Ph. D., JGF Economics Inc.*

Jim Frank est l'un des économistes les plus réputés et respectés au Canada. Il a rédigé de nombreux articles et ouvrages et a livré des exposés sur un grand nombre d'enjeux économiques et sociaux qui sont importants pour les Canadiens. Avant de se retirer du Conference Board du Canada en 2003, il en était le vice-président et économiste principal chargé de la prévision et de l'analyse économique, des projets sur la santé et le bien-être et de l'Institut canadien de recherche sur le tourisme.

M. Frank est actuellement président du conseil d'administration de la Caisse Alterna, la deuxième coopérative de crédit en importance en Ontario, et est membre du Conseil canadien des normes. Il siège également au Comité consultatif des investissements de la Fondation communautaire d'Ottawa ainsi qu'au Comité des investissements du conseil d'administration de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes du ministère de la Défense nationale.

Kerry Godfrey, *directeur, The School of Hospitality and Tourism Management, University of Guelph*

Kerry Godfrey est titulaire de diplômes en géographie, en planification du

développement touristique et en administration des affaires. Il est membre du Chartered Management Institute et de la Royal Geographical Society. M. Godfrey est revenu au Canada dernièrement, après avoir passé 20 ans au Royaume-Uni, et a pris part à divers projets en Belgique, aux Pays-Bas, en Italie, en Hongrie, en Slovaquie, à Chypre, à Malte, en Finlande, au Canada et en Thaïlande.

Ses recherches ont porté principalement sur le vaste concept de « durabilité » et, plus récemment, sur l'élaboration de programmes d'enseignement. Son deuxième ouvrage, *The Tourism Development Handbook*, est devenu un texte de base dans de nombreux programmes de tourisme offerts dans plusieurs pays et a été traduit dernièrement en chinois et en italien.

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

Entrepreneur prospère et récipiendaire d'un prix à titre de producteur d'événements, Michael Granek compte 15 années d'expérience dans les domaines des événements spéciaux, du tourisme et du divertissement. Au fil du temps, il s'est taillé une réputation enviable pour son professionnalisme, son souci du détail et l'importance qu'il accorde au service à la clientèle. Sa vaste expérience porte sur de nombreux domaines : coordination d'événements spéciaux, gestion des activités de divertissement, gestion de bénévoles, gestion de salons commerciaux, marketing et direction technique pour des événements spéciaux, de même que production d'événements d'entreprise de grande envergure, pour des clients locaux et internationaux.

Dernièrement, M. Granek a obtenu son titre de CSEP (professionnel certifié en événements spéciaux) et participe activement au projet de la Norme internationale de gestion d'événements et d'activités spéciales.

Gail Hall, *consultante, éducation des adultes et reconnaissance des acquis*

Gail Hall possède une expertise et une vaste expérience dans les domaines de l'éducation des adultes, de la formation et du réseautage en ligne, de la reconnaissance des acquis, de l'apprentissage informel et des projets coopératifs pancanadiens. Au cours de sa carrière, elle a été la première directrice générale du Manitoba Tourism Education Council, elle a conçu et offert, en personne et en ligne, des programmes de formation au Red River College (reconnaissance des acquis) et a animé une variété de projets nationaux et régionaux visant à lier différents types d'éducation des adultes. Mme Hall travaille présentement à titre de consultante auprès du CCRHT pour la création de cadres de compétence en tourisme.

Greg Hermus, *directeur associé, Conference Board du Canada*

Greg Hermus est chargé, au sein du Conference Board, de la production des prévisions de voyages effectués au Canada, de l'analyse des répercussions économiques de l'activité touristique et des recherches spéciales portant sur un éventail de sujets liés au tourisme, dont les prévisions de l'offre et de la demande de main-d'œuvre.

M. Hermus joue un rôle actif dans divers groupes de travail au sein du secteur touristique.

Marion Joppe, *Chaire de recherche en tourisme, University of Guelph*

Marion Joppe est titulaire de la Chaire de recherche en tourisme de la School of Hospitality and Tourism Management à la University of Guelph. Elle est également professeure auxiliaire du programme d'études supérieures en loisirs et divertissements de la University of Waterloo et à la Graduate Research School de la Griffith University, en Australie. Titulaire d'un doctorat en droit et économie du tourisme de l'Université d'Aix-Marseille, en France, Mme Joppe est spécialisée en planification, développement et marketing de destination.

Toujours très active dans le secteur du tourisme, Mme Joppe a été l'un des membres fondateurs de la direction et la présidente de l'Ontario Tourism Education Corporation. Elle siège également au conseil d'administration du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. Sa contribution à l'enseignement et au développement du tourisme a été soulignée par l'Ontario Hospitality Institute et par l'Ontario Accommodation Association.

Nathalie Landry, *conseillère pédagogique, Techniques de tourisme, Cégep de Saint-Félicien*

Nathalie Landry siège sur le conseil d'administration de l'Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie, organisme qui place au cœur de ses préoccupations l'éducation au développement durable. Détentrice d'un baccalauréat en gestion et intervention touristiques de l'Université du Québec à Montréal ainsi que d'un certificat en gestion du développement touristique de l'Université Laval, elle a enseigné pendant plus de 13 ans en Techniques de tourisme au Cégep de Saint-Félicien. Elle travaille actuellement sur le développement d'une nouvelle approche de formation qui vise à solutionner des problématiques liées à la main-d'œuvre en tourisme et à répondre aux nouveaux besoins en développement des compétences, notamment en matière de développement durable.

Carol Lumb, *directrice, Saskatchewan Tourism Education Council*

Carol Lumb travaille au sein du Saskatchewan Tourism Education Council (STEC) depuis sa fondation en 1990. Elle a occupé auparavant le poste de directrice de l'éducation et de la formation pour la Tourism Industry Association of Saskatchewan (TISAK).

Mme Lumb a présidé pendant deux mandats le conseil d'administration du Tourism Standards Consortium de l'Ouest du Canada. Elle est membre du conseil d'administration du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme et ancienne présidente du comité consultatif sur les programmes en gestion touristique du SIAST.

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

Titulaire d'un baccalauréat en gestion et intervention touristiques, ainsi que d'une maîtrise en muséologie, Marie-Janou Lusignan a débuté sa carrière d'enseignante en tourisme au Cégep de Matane. Pendant plusieurs années, elle a collaboré à la revue de recherche en tourisme Téoros. Depuis 15 ans, elle enseigne en Techniques de tourisme au Cégep de Granby-Haute-Yamaska. Elle a assumé la coordination du département de 2004 à 2009 et elle est maintenant responsable du programme Techniques de tourisme. Mme Lusignan est également tutrice dans un microprogramme de deuxième cycle en pédagogie pour la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke.

Bernard Martinage, *HGM, CHE, président-fondateur de la Federation of Dining Room Professionals*

Ouvrant depuis 32 ans dans l'industrie, Bernard Martinage est l'auteur de l'ouvrage *The Professional Service Guide* et le président fondateur de la Federation of Dining Room Professionals (FDRP)^{MC}.

La FDRP est le seul organisme de certification sanctionné à la fois par l'International Sommelier Guild (ISG) et l'American Culinary Federation (ACF). Les programmes de la FDRP sont utilisés par des universités, des académies culinaires de même que par des entreprises figurant dans le Fortune 500 pour le perfectionnement et la reconnaissance professionnelle des étudiants et du personnel. La FDRP procède à plus de 4 000 examens de reconnaissance professionnelle chaque année.

Alister Mathieson, *doyen, School of Hospitality, Recreation and Tourism, Humber College Institute of Technology and Advanced Learning*

Alister Mathieson est le nouveau doyen de la School of Hospitality, Recreation and Tourism du Humber College de Toronto. M. Mathieson revient sur la scène de l'enseignement après avoir assumé pendant 20 ans des postes de direction au sein du secteur touristique en Australie, aux États-Unis et au Canada. Avant d'occuper, jusqu'à récemment, le poste de vice-président des produits et des affaires touristiques pour le groupe Thomas Cook, M. Mathieson était vice-président des ventes et du marketing chez World of Vacations.

M. Mathieson est titulaire d'un baccalauréat spécialisé de la University of Otago en Nouvelle-Zélande et d'une maîtrise ès arts de la University of Waterloo, en Ontario. Il est également l'auteur de deux manuels universitaires portant sur l'évaluation des répercussions économiques du tourisme.

François Meunier, *vice-président aux affaires publiques et gouvernementales, Association des restaurateurs du Québec*

Depuis 23 ans, François Meunier occupe un poste d'observation privilégié sur l'industrie de la restauration québécoise. À l'ARQ, il est responsable de l'information, des publications ainsi que des relations de presse et gouvernementales.

Membre du conseil d'administration du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT), membre du sous-comité RH du Conseil des partenaires de l'industrie touristique (CPIT), il intervient, depuis plusieurs années, de manière active dans de nombreux projets touchant le développement de la main-d'œuvre dans le secteur de la restauration.

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

Détentrice d'un baccalauréat en communication publique de l'Université Laval, Catherine Noppen est aussi diplômée d'une maîtrise de l'École des sciences de la gestion de l'UQAM en gestion et planification du tourisme. Elle a participé à la coordination de différents événements tels que Kyoto 2005, plus précisément pour la délégation du World Wildlife Fund. Catherine Noppen a aussi contribué au lancement de la première édition du Salon national de l'environnement en 2006, puis de celle de 2007. Son implication l'a également conduite à apporter en avril 2008 une contribution au National Industry Day de Meeting Professional International (MPI), à l'occasion de laquelle fut abordé le thème de l'écoresponsabilité dans les événements. Enseignante à l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec depuis 2005, Mme Noppen partage avec passion sa vision et son savoir en matière d'écoresponsabilité dans ses enseignements et plus particulièrement dans le programme d'attestation d'études collégiales (AEC) en Coordination d'événements et de congrès ainsi que dans celui des Techniques de gestion touristique.

Mark Reynolds, *CRHA, vice-président des ressources humaines, Canlan Ice Sports Corp.*

Mark Reynolds a fait carrière dans les domaines de la vente, de l'exploitation, de la gestion de personnel de première ligne et des ressources humaines, principalement dans des industries de services et de vente au détail pour des entreprises ayant des établissements dans plusieurs provinces. Ses principales fonctions comprennent l'élaboration de pratiques exemplaires dans les domaines du recrutement, du développement organisationnel, de la gestion du rendement et de la formation.

M. Reynolds est membre de l'équipe des cadres de direction de Canlan. Parmi ses réalisations figurent la création et la mise en œuvre d'outils ayant apporté des changements favorables au sein de l'entreprise, sur le plan de l'orientation et de la

structure. Il applique une méthode où les gestionnaires sont habilités à être partie prenante du développement professionnel de leurs employés et à tirer fierté de l'aide qu'ils leur apportent dans la progression de leur carrière.

Thérèse St-Onge, *directrice d'IFEA Canada, International Festivals and Events Association*

Thérèse St-Onge a commencé sa carrière dans le domaine des événements publics et des services pour la Commission de la capitale nationale en 1977. Elle a occupé plusieurs fonctions avec des responsabilités de plus en plus importantes, notamment à titre de gestionnaire principale de projet pour les célébrations de la fête du Canada et le Bal de Neige, ainsi qu'à titre de coordonnatrice de liaison avec les nombreux festivals organisés dans la région par le secteur privé.

Active au sein de l'IFEA depuis 1984, Mme St-Onge a été intronisée en septembre 2007 au Temple de la renommée de l'International Festivals and Events Association (IFEA).

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

Wendy Swedlove est présidente du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme depuis la fondation de l'organisme en 1993.

Sous la direction de Mme Swedlove, le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme a produit divers documents d'information sur le marché du travail en tourisme, des normes de compétence nationales pour plus de 50 fonctions de travail, des programmes de reconnaissance professionnelle pour 27 fonctions de travail, des documents de formation en milieu de travail, en version électronique et en version imprimée, ainsi que de l'information sur les professions dans le secteur du tourisme. Le CCRHT, avec ses partenaires provinciaux et territoriaux, gère l'Académie canadienne du voyage et du tourisme dans les écoles secondaires du Canada, ainsi que le programme Emplois clés en main, qui aide les personnes sans emploi à se trouver du travail en tourisme. De plus, le CCRHT collabore avec l'industrie touristique et le gouvernement dans le but de faciliter l'intégration des travailleurs étrangers sur le marché de l'emploi en tourisme.

Mme Swedlove est membre des comités consultatifs sur les programmes de tourisme et d'hôtellerie à la University of Guelph et à la Ryerson University. Elle est en outre la fière récipiendaire, au nom du CCRHT, de quatre récompenses.

Camille Trudel, *président, Festivals Événements Québec (FEQ)*

Originaire de l'Abitibi, Camille Trudel a fait des études classiques à Rouyn-Noranda, puis a entrepris une formation en orientation à l'Université de Montréal. Il est depuis 5 ans retraité du Service correctionnel du Canada où il a travaillé comme gestionnaire des programmes d'éducation.

Impliqué dans son milieu, il a œuvré à la création du Festival des fraises et du Festival de l'Halloween à Sainte-Anne-des-Plaines. Depuis 1986, M. Trudel est président de Festivals Événements Québec. Il préside également le Regroupement loisirs et sports Québec depuis 3 ans. En 1999, il fut récipiendaire du prix Dollard-Morin à titre de lauréat national en loisir. Camille Trudel a également participé activement à la création du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, il y a plus de 10 ans, comme membre du comité stratégique de mise en place.

Jérôme Vigneault, *directeur des ressources humaines, Auberge Le Baluchon*

Jérôme Vigneault est détenteur d'un baccalauréat en gestion des ressources humaines et d'un diplôme d'études supérieures en relations de travail. Il travaille depuis 5 ans à titre de directeur des ressources humaines à l'Auberge Le Baluchon. Cette entreprise touristique de 200 employés fut récipiendaire de divers prix pour la qualité de sa gestion des ressources humaines. Située en milieu rural, l'Auberge Le Baluchon combat la pénurie de main-d'œuvre en misant sur la formation, la reconnaissance de son personnel et le sentiment de fraternité.

Pierre Villa, président, Villa Logistics

Diplômé en génie mécanique de l'Université Laval, Pierre Villa commence sa carrière au ministère de la Santé du Québec. Quelques années plus tard, il devient partenaire d'une société d'ingénierie, poste qu'il occupera pendant huit ans avant de devenir directeur général et vice-président des affaires publiques de la brasserie Labatt à Québec. Après un court mandat à titre de président des Croustilles Yum Yum, Pierre Villa met sur pied sa firme de services conseils en marketing et, depuis lors, de nombreux clients ont profité de son expertise. Il a également animé diverses émissions de télévision à Québec, ainsi que de nombreux événements d'affaires, congrès et séminaires.

Randy Williams, président et chef de la direction, Association de l'industrie touristique du Canada

Randy Williams occupe depuis janvier 2002 les fonctions de président et chef de la direction de l'Association de l'industrie touristique du Canada. Il avait auparavant acquis plus d'une trentaine d'années d'expérience dans le domaine du tourisme et du voyage, notamment dans des postes de gestion hôtelière, de perfectionnement et de formation des ressources humaines, de planification du tourisme et de marketing de destination.

Avant de se voir confier la direction de l'AITC, M. Williams a été président et chef de la direction de l'Association canadienne des agences de voyages, ainsi que le premier président et directeur général de Tourism Saskatchewan. M. Williams est un ardent défenseur du développement et de la valorisation du tourisme à titre de secteur économique clé, et il joue un rôle de premier plan en représentant les intérêts du secteur touristique canadien auprès du gouvernement fédéral, de diverses organisations et du grand public. Il s'emploie à ce que la voix du secteur du tourisme au Canada se fasse entendre haut et fort.



ON GAGNE À ÊTRE RECONNU!



Venez voir comment la
RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES
peut vous aider à :

- augmenter l'efficacité de votre équipe de travail
- offrir un service constant et de qualité
- motiver et retenir vos employés

Distribué au Québec par :



VISITEZ LE NOUVEAU SITE INTERNET
www.cqrht.qc.ca

Des chefs d'entreprises, des gestionnaires et des employés
vous disent comment ils en ont bénéficié.

450 651-1099



8^e édition du Forum RH annuel

Il nous fait plaisir de vous faire goûter au savoureux cocktail de douceur de vivre européenne et d'effervescence nord-américaine de notre belle métropole !

We're thrilled to offer you a taste of European joie de vivre mixed with North American effervescence in our beautiful city!

MEETINGS *à la*
Montréal
| TOURISM-MONTREAL.ORG



MC Marque de commerce propriété de VIA Rail Canada Inc.



« À VIA Rail, nous offrons une expérience de voyage exceptionnelle à nos clients. Les gens choisissent le train puisque, plus que tout autre moyen de transport, celui-ci leur promet un voyage confortable, sécuritaire et reposant. Lisez un bon roman, discutez avec un ami, ou émerveillez-vous devant les paysages qui défilent à votre fenêtre: VIA est le seul transporteur à vous offrir l'espace qu'il faut pour que votre voyage soit aussi agréable que sa destination. Voilà pourquoi, à notre avis, le train est la façon humaine de voyager. »

Paul Géri

Président et
chef de la direction

1 888 VIA-RAIL (1 888 842-7245)

☎ ATS 1 800 268-9503 (malentendants)

viarail.ca



LA FAÇON HUMAINE DE VOYAGER VIA Rail Canada



ATR associées du Québec est une organisation sans but lucratif regroupant vingt et une associations touristiques régionales (ATR). Elle représente les intérêts collectifs des ATR tout en leur offrant différents services. De plus, ATR associées du Québec assure la mise en œuvre des programmes de signalisation touristique à titre de mandataire du *ministère du Tourisme* et du *ministère des Transports du Québec*.

Interlocuteurs régionaux privilégiés en matière de tourisme auprès du gouvernement du Québec et du *ministère du Tourisme*, les associations touristiques régionales (ATR) sont des organismes privés sans but lucratif. Elles sont les maîtres d'œuvre en matière de concertation régionale, d'accueil, d'information, de promotion, de développement et de signalisation touristique sur leur territoire.

Les vingt et une ATR regroupent plus de 10 000 entreprises et organismes de tous les secteurs d'activités de l'industrie touristique : hébergement, restauration, attractions touristiques, centres de congrès, événements culturels, etc. Elles contribuent au développement et à la mise en valeur de l'industrie touristique québécoise au bénéfice de l'ensemble des régions du Québec.



Parcs Canada Parks Canada

Canada

Découvrez

les endroits qui ont façonné le Canada.

Revivez

les événements qui nous représentent en tant que peuple.

Voyez


l'histoire que transmet chacun de ces endroits et celles de la grande épopée du Canada.

Et revenez chez vous avec plein d'histoires à raconter.

parcscanada.gc.ca



Parlons travail



Faites-nous part
de la chance de
gagner vos
opinions et courez
des prix super!

Inscrivez-vous dès maintenant à l'adresse suivante :
www.sondage.parlonstravail.ca



Seuls les meilleurs attirent les meilleurs.

S'il est difficile de trouver de bons employés, il est encore plus ardu de les conserver; faites appel à votre sens des affaires et devenez un employeur de choix.

Découvrez dès aujourd'hui et tout à fait **GRATUITEMENT** comment vous pouvez devenir un employeur de choix!

explorez
LE TOURISME | EMPLOYEUR
de
choix
Le choix des employés

Visitez www.employeursdechoix.ca

Canada Financé par le gouvernement du Canada par l'entremise du Programme des conseils sectoriels.

Explorez le tourisme est une marque de commerce du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.