

CAHIER DU  
PARTICIPANT



# CONFÉRENCE ANNUELLE ET SALON COMMERCIAL DES STATIONS DE SKI DU QUÉBEC

31 MAI au 2 JUIN 2011



CENTRE DES CONGRÈS  
TREMBLANT

[www.cdctremblant.com](http://www.cdctremblant.com)



Photo: ASSO / Mathieu Dupuis (2011)

## EXPÉRIENCE CLIENT :

### LES DÉBUTANTS DANS LA MIRE

LES PARTENAIRES DE L'ÉVÉNEMENT VOUS SOUHAITENT LA BIENVENUE



For perfect pistes...



# PROGRAMME OFFICIEL

## HORAIRE DES CONFÉRENCES

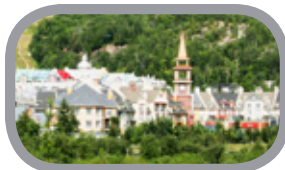
SUJET À CHANGEMENT SANS PRÉAVIS

### Lundi 30 mai 2011

15 h à 17 h

#### Visite guidée à vélo des attraits touristiques de la Station Mont Tremblant

\* Places limitées. Inscription requise.



19 h 30

#### Visite des installations du Casino de Mont-Tremblant

\* Places limitées. Inscription requise.

### Mardi 31 mai 2011

8 h **Accueil et inscription**

9 h à 10 h 30 **Salle Boréale**

#### Mots de bienvenue et ouverture officielle du congrès

9 h 15 à 9 h 45 **Salle Boréale**

#### Conférence d'ouverture : Le ski en parallèle... avec le soccer

**Conférencier** : Richard Legendre, vice-président exécutif de l'Impact de Montréal



À plusieurs égards, l'Impact de Montréal et les stations de ski du Québec font face aux mêmes défis : comment obtenir le maximum de promotion et de visibilité avec une activité saisonnière? Quelle clientèle cibler et avec quel produit? En conférence d'ouverture, Richard Legendre viendra nous parler de son expérience dans l'industrie du sport, de stratégies pour se démarquer de la concurrence et de la très grande importance de l'expérience client. Il abordera l'enjeu crucial de la fidélisation et du succès dans le renouvellement, notamment pour une organisation comme l'Impact qui doit faire face à ces défis de taille avec l'entrée de l'équipe dans la Major League Soccer (MLS) en 2012. Figure bien connue du monde du sport et de la politique au Québec, Richard Legendre a notamment été directeur des Internationaux du Canada et de Tennis Canada de 1998 à 2001 puis député de Blainville pour le Parti Québécois de 2001 à 2003. Pendant son passage remarqué en politique, Monsieur Legendre a été ministre délégué du Tourisme, du Loisir et du Sport en 2001, puis ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du Loisir et du Sport en 2003.

9 h 45 à 10 h 30 **Salle Boréale**

#### Présentation de la campagne de promotion du ski 2011-2012

À l'issue de la réunion stratégique tenue à Tremblant en février 2010, l'ASSQ et ses représentants ont jeté les bases d'une volonté de mettre en place une campagne marketing pour valoriser le ski et s'attaquer aux défis de la rétention des skieurs débutants. Découvrez les actions à venir pour 2011-2012 pour réaliser ce projet :



#### 1. Plan marketing 2011-2012

**Conférencier** : Luc Durand, vice-président Intelligence marketing chez Bleublancrouge Intelligence marketing

**BLEUBLANCROUGE**

Luc Durand, vice-président Intelligence marketing chez Bleublancrouge Intelligence marketing, possède une grande expérience de la recherche et du marketing, particulièrement dans le domaine récréotouristique et l'industrie du ski. Ce passionné des sports de glisse viendra présenter le nouveau plan marketing visant à repositionner le ski au Québec.



#### 2. Éléments visuels de la campagne marketing 2011-2012

**Conférencière** : Marie-Josée Legault, partenaire et stratège chez Origin Design + Communications

Présentation de l'élaboration des éléments visuels, créés par Origin Design + Communications, qui permettront de donner vie à la campagne de promotion par le biais d'une publicité télévisée et d'une plateforme Web.

10 h 30

#### Pause



10 h 45 à 12 h 15

## Ateliers en simultané

### Salle Boréale

#### A. Une boutique de location, c'est payant sur toute la ligne!

**Conférencier :** Yannick Charette, chargé de projet à l'ASSQ

En plus d'être un centre de profit important au sein d'une station de ski, la boutique de location joue un rôle majeur dans le succès de la conversion de nouveaux skieurs. Venez assister à une clinique « boutique de location 101 ». De plus, venez découvrir un nouveau guide produit par l'Association pour la gestion d'un service de location d'équipement. Cette conférence et le guide permettront aux dirigeants et gestionnaires de bien saisir le rôle de ce service au sein de leur entreprise, et surtout, de s'en servir comme tremplin pour améliorer l'expérience client et la rentabilité de leur boutique de location.

### Salle Chalet des voyageurs

#### B. Ressources humaines : Conflits et utilisation des médias sociaux, un mélange viral !



**Conférencière :** Ghislaine Labelle, M. Ps., CRHA psychologue organisationnelle, auteure et conférencière chez Groupe Conseil SCO inc.

Enfin une occasion pour les gestionnaires en ressources humaines des stations de ski de saisir l'importance de bien gérer les outils de communication tels que les médias sociaux afin de prévenir les conflits publics au travail! Cette conférence permettra, entre autres, aux participants de se familiariser avec les bonnes pratiques de gestion en ce qui concerne ces outils et leurs utilisateurs et d'échanger sur l'approche, les politiques et les stratégies à privilégier au sein d'une organisation pour prévenir les conflits émanant de l'utilisation des médias sociaux.

### Salle Zéphyr 1-2

#### C. Stratégies de diffusion des conditions de neige : approches, initiatives et partenariats

**Conférenciers :** Alexis Boyer-Lafontaine, directeur des affaires publiques de l'ASSQ / René Godbout, responsable des conditions de neige de l'ASSQ

Les conditions de neige constituent année après année une information déterminante pour les amateurs de sports de glisse. Les différents systèmes actuellement en place dans les stations répondent-ils adéquatement à leurs attentes? De quelles façons les évaluateurs de conditions de neige peuvent-ils améliorer davantage la qualité des informations distribuées aux skieurs? De nouveaux outils de formation peuvent-ils être développés à l'intention des membres? Dans le cadre de cet atelier, les réseaux d'évaluateurs seront au rendez-vous pour nous donner leur vision sur nos défis en tant qu'industrie.



Photo : ASSQ / Mathieu Dupuis (2010)

12 h 15 à 13 h 30 **Salle Boréale**

**Dîner**



Jolicoeur Sayard  
Assurance inc.



For perfect pistes...



# EXPERTS SUR RENDEZ-VOUS Salle Mistral

## MARDI 31 mai 2011

### 13 H 30 À 16 H 30

Experts sur rendez-vous est sans contredit LA nouveauté du congrès 2011 de l'Association ! Cette formule de consultation rapide de 20 minutes permet aux participants inscrits au congrès de prendre rendez-vous avec les spécialistes de leur choix pour leur poser des questions en lien avec la spécialisation de l'expert !

#### POUR PRENDRE RENDEZ-VOUS :

Les rendez-vous seront donnés à toutes les 20 minutes, de 13 h 30 à 16 h 30. Premier arrivé, premier servi ! S'il reste de la place, la prise de rendez-vous se poursuivra lors de l'inscription au congrès.

Consultez la liste d'experts et leurs champs d'expertise et lorsque votre ou vos choix sont faits, communiquez rapidement avec Geneviève Laplante, coordonnatrice communication-marketing à l'ASSQ à [glaplante@assq.qc.ca](mailto:glaplante@assq.qc.ca) ou au 514 493-1810, poste 106.

## LES EXPERTS

### DÉVELOPPEMENT DURABLE



#### Jean-Sébastien Trudel, président de la firme Ellipsos

Expert-conseil en gestion du cycle de vie et en développement durable, Jean-Sébastien Trudel aide les dirigeants et les gestionnaires à profiter des occasions d'affaires émergentes à l'aide d'outils de gestion du cycle de vie et de planification stratégique. Il est l'auteur du Grand mensonge vert, paru aux Éditions Transcontinental, un livre qui dénonce les techniques de mascarade écologique (greenwashing) employées par une majorité de produits dits « verts ». Son premier livre, Arrêtons de pisser dans de l'eau embouteillée, qui explique comment individus et entreprises peuvent contribuer au développement durable, s'est mérité le Prix du livre d'entrepreneuriat France-Québec 2008.

#### Son expertise :

- Bilan carbone
- Gestion des déchets
- Réglementation environnementale
- Accompagnement stratégique
- Communication environnementale

### IMAGE DE MARQUE ET DÉVELOPPEMENT WEB



#### Bruno Fréchette, associé, président du groupe Absolu

Avant de devenir l'un des quatre fondateurs d'Absolu communication marketing, Bruno Fréchette a touché à tout : design graphique, stratégie de communication, publicité, communication interactive, relations publiques. Ses premières années au sein de l'agence l'ont enrichi encore davantage, étant tour à tour directeur de création, directeur des ventes et directeur des ressources humaines. Homme de terrain et d'action, il joue dans l'organisation le rôle de stratège en communication auprès de divers clients prestigieux partout au Québec. Comme Absolu a des bureaux dans plusieurs régions du Québec, Bruno Fréchette est en mesure de comprendre les enjeux de mise en marché régionale et de positionnement d'organisation.

#### Son expertise :

- Design graphique et design Web
- Stratégie de communication
- Publicité
- Communication interactive
- Relations publiques
- Médias sociaux

### PLAN D'AFFAIRES



#### Sylvain Audet (MBA), conseiller en récréotourisme

Sylvain Audet œuvre depuis plus de quinze ans comme consultant en récréotourisme pour plusieurs entreprises et regroupements. Il a développé au fil des ans une vaste expertise en développement d'entreprise et de produits, en analyse comparative financière, en étude marketing et en plan d'affaires, notamment dans le secteur des sports de glisse. Il collabore avec l'industrie du ski depuis plusieurs années, entre autres comme consultant associé et coauteur de l'Étude économique et financière des stations de ski du Québec de 1993 à 2004, auteur des enquêtes salariales de l'ASSQ depuis 1996, consultant pour l'Ontario

Snow Resorts Association (OSRA) et l'Atlantic Ski Areas Association (ASAA), analyste pour le Conseil canadien du ski, etc. Dans un contexte de plan d'affaires, il a signé un article dans le magazine le Sommet de juin 2009 et a animé une session de formation lors du congrès 2010 de l'ASSQ.

#### Son expertise :

- Diagnostic d'exploitation
- Plan de développement
- Plan d'affaires

## REMONTÉES MÉCANIQUES ET NORME CSA-Z98



### David Wayne Bennett et Judith Gagnon, ingénieurs-conseils chez DWB Consultants

DWB Consultants est une firme d'ingénierie multidisciplinaire au service d'entreprises commerciales, industrielles, privées et récréotouristiques. Les spécialistes en ingénierie-conseil David Wayne Bennett et Judith Gagnon offrent différents services pour les stations, notamment en matière de remontées mécaniques et de la Norme CSA-Z98.

#### Leur expertise :

- Ingénierie
- Gestion de projets
- Assistance technique
- Attestation de conformité
- Projets spéciaux

## RESSOURCES HUMAINES



### Réal Lapointe, conseiller en ressources humaines à l'ASSQ

Réal Lapointe est conseiller en ressources humaines et en santé et sécurité au travail depuis 12 ans au sein de l'Association des stations de ski du Québec. Il est impliqué dans plusieurs dossiers, dont ceux liés aux Normes du travail, à la CSST, à la Régie du bâtiment du Québec, à Emploi-Québec, à Revenu Québec, au ministère des Transports, etc. Il a aussi travaillé à la mise sur pied de divers programmes de formation pour les travailleurs de l'industrie du ski : norme Z98, entretien des remontées mécaniques, protection contre les chutes de hauteur, préparation à l'examen pour la certification des mécaniciens de remontées mécaniques, évaluation des connaissances des apprentis mécaniciens, conduite d'une motoneige et d'un VTT, opérateurs/préposés aux remontées mécaniques et fabrication de la neige.

#### Son expertise :

- Formation en ligne
- Travail en hauteur
- Santé et sécurité au travail
- Formation évacuation d'une remontée mécanique

## STRATÉGIES SEO ET GOOGLE ANALYTICS



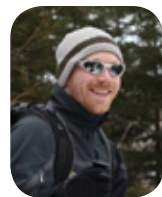
### Julien Raby, consultant et cofondateur de Chalets à rabais

Julien Raby est le fondateur de Magnet marketing de recherche, un service de Cossette qui se spécialise dans le référencement organique, le positionnement payant et le Web analytique. Il a multiplié les succès dans ce domaine pour certaines des plus grandes marques canadiennes et mondiales, incluant General Motors, Coke, Nike, General Mills, Bell Canada, gouvernement du Canada, etc. Depuis peu, Julien Raby a décidé d'offrir ses services en tant que consultant. Il est aussi le cofondateur de chalets à rabais, une plateforme Web qui offre des tarifs compétitifs sur la location de chalets à la dernière minute.

#### Son expertise :

- SEO : Optimisation des textes / Structure et code HTML / Campagne de link building
- SEM : Création des campagnes / Optimisation des mots-clés en fonction des conversions
- MÉDIAS SOCIAUX : Création de pages Facebook / Création de plan de contenu viral
- GOOGLE ANALYTICS : Implantation du code / Création de profils / Création de dashboards

## VÉLO DE MONTAGNE



### Jérôme Pelland, président de Sentiers Boréals

Jérôme Pelland est propriétaire de Sentiers Boréals, une compagnie de construction de sentiers de vélo de montagne spécialisée en aménagement d'infrastructures dans l'est du Canada. Il a aussi œuvré à titre de représentant québécois pour l'Association internationale de vélo de montagne au Canada (IMBA Canada) de 2004 à 2010 et continue de s'y impliquer activement. Auteur du Guide d'aménagement de sentiers de vélo de montagne, premier livre de référence en français sur cette discipline paru en 2009, il est aussi cofondateur de l'Association pour le développement des sentiers de vélo de montagne au Québec (ADSVMQ), un organisme faisant la promotion et le développement du vélo de montagne qui compte plus de 5 000 membres au Québec.

#### Son expertise :

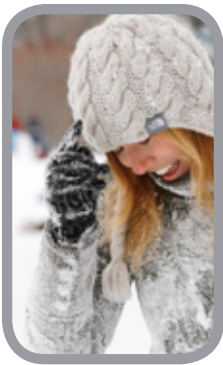
- Événements et compétitions
- Construction de sentiers multiusages / multisaisons
- Gestion de risque et signalisation
- Aménagement durable de sentiers
- Relations avec les organismes et les clubs de vélo

### À NOTER QUE :

- Chaque station ou organisation inscrite au congrès peut prendre un maximum de trois rendez-vous pendant l'activité.
- Si plusieurs personnes de la même organisation sont inscrites au congrès, un seul rendez-vous avec le même consultant sera accordé par organisation pour donner la chance à tous de faire le maximum de rencontres différentes.
- Si des plages horaires demeurent vacantes, les congressistes auront l'occasion de les combler sur place.
- Avant de prendre un rendez-vous, chaque participant doit être inscrit au congrès.
- Maximum de 2 participants d'une même organisation à la fois lors du rendez-vous avec l'expert.

## 13 h 30 à 15 h

### Ateliers en simultané



#### Salle Boréale

##### A. Panel sur les médias sociaux

**Modératrice :** Marie-Josée Legault, partenaire et Stratège chez Origin Design + Communications

Comment les médias sociaux sont-ils intégrés dans les stratégies marketing des stations? Quelle importance prennent-ils dans les campagnes marketing et de quelle manière permettent-ils de créer de l'interaction entre

les divers médias? Marie-Josée Legault présentera des cas à succès de l'utilisation de médias sociaux dans l'industrie des sports de glisse ainsi qu'un portrait du rôle que joueront les médias sociaux dans le plan marketing global de l'industrie. Par la suite, elle sera la modératrice du panel invitant certains intervenants de diverses stations à présenter une étude de cas expliquant les objectifs, les stratégies et les résultats de l'utilisation des médias sociaux dans leur entreprise au cours de la dernière année. Une période de questions suivra. Parmi les thèmes abordés :

##### Faire son entrée dans l'univers des médias sociaux

**Panéliste :** Geneviève Laplante-Thibault, coordonnatrice communication-marketing de l'ASSQ

##### Personnaliser ses communications et gérer le bilinguisme

**Panéliste :** Luc Saint-Jacques, gérant des ventes et marketing, Owl's Head

##### Diffuser ses conditions de ski autrement

**Panéliste :** François April, directeur général, Parc du Mont Saint-Mathieu

##### Stratégies contenu et gestion

**Panéliste :** Radu Zmeureanu, responsable des réseaux sociaux, Station Mont Tremblant



#### Salle Chalet des voyageurs

##### B. Guide sur la constance dans la prestation de service



Fondsvert Québec

**Conférenciers :** Bryce Fraser, consultant pour l'ASSQ / André-Jean Lauzon, consultant pour l'ASSQ / Gabrielle Larose, chargée de projet à l'ASSQ

Nous vivons dans un monde compétitif où les entreprises doivent continuellement se démarquer pour réussir. L'industrie du ski ne fait pas exception à cette règle; elle est soumise à une vive concurrence, que ce soit la pratique d'autres sports ou d'autres activités de loisir. À ce jour, il n'existe pas de normes reconnues en matière de service à la clientèle pour l'industrie. C'est pourquoi l'objectif du guide est de fournir des outils pratiques pour aider les stations à mettre en place et surtout à maintenir des pratiques adaptées à leur réalité d'affaires afin d'assurer une constance en ce qui a trait au service à la clientèle. L'objectif sous-jacent est d'améliorer la qualité de l'expérience des visiteurs et de favoriser la rétention de ceux-ci. La production de ce guide constitue la seconde étape de la Démarche Qualité, un projet appuyé par le ministère du Tourisme du Québec et piloté par deux précieux consultants de l'ASSQ, Bryce Fraser, ex-gestionnaire senior d'Intrawest et consultant en matière de qualité des services en station, de gestion des risques et de suivi de réclamations, et André-Jean Lauzon, spécialiste en planification stratégique, développement et marketing de destinations touristiques ainsi qu'en gestion d'associations.

#### Salle Zéphyr 1-2

##### C. Sécurité et enjeux réglementaires



**Conférenciers :** André Buist, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) / Diane Pigeon, conseillère en gestion des risques / Claude Péroquin, président-directeur général de l'ASSQ

Au terme de la saison, André Buist du MELS nous entretiendra des dernières statistiques disponibles en matière de blessures et de taux du port du casque. De plus, avec le dépôt du projet de règlement sur la sécurité dans les stations de ski alpin et les réactions du milieu, un nouveau survol des dispositions qui entreront officiellement en vigueur pour le début de la saison 2011-2012 sera présenté. Parmi les faits saillants du nouveau règlement, une nouvelle procédure de gestion des rapports d'accident sera implantée et Diane Pigeon dressera un portrait de l'avancement de ce projet. Cet atelier est une occasion privilégiée de venir échanger et discuter des enjeux liés à la prévention des blessures dans les stations de ski.

15 h  
Pause

# 15 h 15 à 16 h 45

## Ateliers en simultané

### Salle Chalet des voyageurs

#### A. « Label famille », critères de certification des stations

**Conférenciers :** Claude Péloquin, président-directeur général à l'ASSQ / Yannick Charette, chargé de projet à l'ASSQ

La pérennité de l'industrie du ski au Québec repose sur la conversion de nouveaux skieurs et nous devons collectivement augmenter notre taux de rétention auprès de cette clientèle. Pour améliorer notre prestation de service auprès des familles, l'ASSQ vous propose le nouveau projet « Label famille ». Cet atelier permettra de présenter le programme et les critères de certification des stations.

### Salle Zéphyr 1-2

#### B. Droits et obligations des employeurs face aux problèmes de drogue et d'alcool de leurs employés



**Conférencier :** Me André Fournier, avocat associé chez Monty Coulombe

Avocat associé de Monty Coulombe, Me Fournier représente des entreprises privées et publiques dans les secteurs du « Droit du travail » et du « Droit municipal et de l'environnement », notamment en matière de consultation et d'appui à la gestion des aspects légaux des dossiers. Membre du

Barreau du Québec depuis 1985 et enseignant à l'École du Barreau du Québec depuis 1996, il effectue également de la représentation devant les tribunaux civils et ceux spécialisés en droit du travail ainsi que de la négociation de conventions collectives. Ayant aussi donné plusieurs conférences et formations en droit du travail auprès de différentes organisations, il s'entretiendra, entre autres, de l'établissement d'une politique de tolérance zéro, des méthodes de dépistage des problèmes de consommation et des critères à prendre en considération pour l'évaluation des sanctions relatives à la consommation ou au trafic de drogue ou d'alcool au sein des employés.

### Salle Zéphyr 3

#### C. Plateforme transactionnelle de l'ASSQ et solutions d'affaires

**Conférenciers :** Lise Bissonnette, directrice adjointe de l'ASSQ / Luc Huyghes, président de e4Soft

Cet atelier permettra de présenter les nombreux avantages du système de gestion intégré (SGI) de la billetterie, des abonnements de saison, de l'école de ski, de la location ainsi que de la restauration. Le SGI offert aux stations de ski dans le cadre des programmes de solutions d'affaires et d'achats regroupés de l'ASSQ répond aux besoins de centralisation de l'information, de production de rapports mieux adaptés tout en diminuant le temps de formation du personnel. Les stations prendront également connaissance des améliorations prévues sur la plateforme transactionnelle et auront aussi la possibilité de transmettre leurs commentaires et suggestions. Finalement, il sera possible d'obtenir plus d'information sur le contrôle d'accès par carte RFID et sur la nouvelle réglementation PCI et leurs impacts sur vos opérations journalières.

16 h 45 Déplacement en télécabine vers le sommet de la montagne

17 h 30 Chalet Grand Manitou – Sommet de la montagne  
Cocktail et souper BBQ au Sommet

Musique d'ambiance avec le duo A-ZAAR

22 h Retour en télécabine



Jolicoeur Sayard Assurance inc.

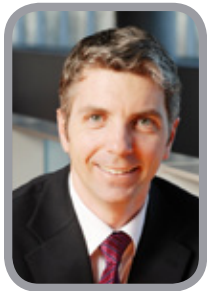


For perfect pistes...



## Mercredi 1<sup>er</sup> juin 2011

7 h à 9 h **Salle Chalet des voyageurs**  
**Déjeuner**



8 h 15 à 9 h  
**Salle Chalet des voyageurs**  
**Déjeuner-conférence : Le virage vert de l'industrie du ski**

**Conférencier : Jean-Sébastien Trudel,**  
président d'Ellipsos

Depuis 2009, l'ASSQ a mis sur pied différents programmes pour aider ses membres à réduire leur empreinte environnementale. Jean-Sébastien Trudel, expert-conseil en gestion du cycle de vie et en développement durable chez Ellipsos, fera le point sur les résultats de la 2<sup>e</sup> édition du programme Coupe ton moteur. Il présentera également les résultats fort étonnants d'une étude d'analyse du cycle de vie (ACV) qui évalue les impacts environnementaux d'une station. Il dévoilera aussi comment s'y prennent certaines stations pour réduire leur empreinte écologique dans le cadre de l'Audit environnemental offert gratuitement au cours de la saison 2010-2011 grâce au programme de partenariat ASSQ - ministère du Tourisme.



9 h à 9 h 30 **Salle Chalet des voyageurs**  
**Résultats préliminaires de l'étude économique et financière 2010-2011**

**Conférencier : Michel Archambault,** professeur associé et titulaire de la Chaire de tourisme Transat à l'École des sciences de la gestion de l'UQAM

Quel bilan préliminaire tirer de la saison 2010-2011 des stations de ski du Québec? Comment se portent nos jours-ski, le nombre d'abonnements de saison, l'achalandage en station? Dans le cadre de cette conférence toujours très attendue, Michel Archambault viendra présenter comme à son habitude un aperçu des premiers constats de l'étude économique et financière annuelle.



9 h 30 à 10 h 30 **Salle Chalet des voyageurs**



**La performance passe par l'engagement!**

**Conférencière : Stéphanie Milot,**  
psychothérapeute, thérapeute et auteure

Auteure des livres « Émotion, quand tu nous tiens! » et « Pour mieux vivre avec le stress », la psychothérapeute et conférencière Stéphanie Milot agit souvent à titre d'experte invitée dans les médias (Salut Bonjour, bulletins d'information de V télé, LCN, etc.). Spécialiste de la mobilisation et de l'optimisation du travail d'équipe, Stéphanie Milot amènera les participants, dans le cadre de cette conférence, à découvrir comment leur engagement et leur attitude peuvent avoir un impact sur leur environnement et leurs collègues.

9 h 30 à 15 h 30 **Salle Zéphyr 1-2**

**Journée Opération Montagne**

*Ateliers techniques pour le personnel des montagnes*

9 h 30 à 10 h 30 - **Atelier 1**

**L'entretien des huiles pour les remontées mécaniques**

**Conférencier : La Corporation d'Entretien Prédictif**

Les équipements des stations de ski opèrent souvent dans des conditions changeantes, difficiles, parfois extrêmes. Cette présentation traitera des lubrifiants (huile de base, additifs extrême pression, classification), de leurs propriétés physiques et chimiques (viscosité, indice d'acidité et d'alcalinité) et de la pollution externe (eau, carburant, glycol, poussières). Plusieurs autres thèmes seront aussi abordés, notamment les avantages d'une lubrification adéquate, l'analyse physicochimique des lubrifiants et le suivi de contamination par des particules métalliques.

14 h 30 à 15 h 30 - **Atelier 2**

**Table ronde sur l'entretien des pistes, 2<sup>e</sup> édition - L'art du damage à l'honneur**

**Animateurs multiples.**

Cet atelier donne suite à la table ronde tenue lors du congrès 2010, sur la manière de mieux tirer profit des expertises actuelles au sein de l'industrie du ski en matière d'entretien des pistes. Dans le cadre de la seconde édition de cet atelier, voici les sujets de discussion à l'honneur :

- ★ Consommation de diesel et mesure d'optimisation
- ★ Suivi mécanique des véhicules
- ★ Impacts des nouvelles technologies (ex. : GPS)
- ★ Contamination de la neige
- ★ Entretien du parc alpin
- ★ Circulation des véhicules
- ★ Perception des clients

# SALON COMMERCIAL

Un événement de L'ASSOCIATION DES STATIONS DE SKI DU QUÉBEC

ÉDITION  
2011

## 10 h 30 à 15 h 30 Salle Boréale 1-2-3 Salon commercial 2011

Sans contredit l'une des plus grandes foires commerciales de l'industrie du ski au Canada, le Salon commercial du congrès annuel de l'ASSQ est le rendez-vous à ne pas manquer ! Plus de 50 fournisseurs d'équipements, de produits et de services seront sur place. Une occasion en or pour le réseautage et la rencontre de nouveaux fournisseurs et partenaires d'affaires



## 12 h à 13 h 30 Salle Boréale Dîner dans le Salon commercial

## 13 h 45 Salle Zéphyr 3 Réunion et présentation destinées aux participants de l'étude de satisfaction de la clientèle

Animateur : Luc Durand, vice-président Intelligence marketing chez Bleublancrouge Intelligence marketing

**BLEUBLANCRUGE** **Fondsvert** Québec

## 14 h 30 à 15 h 30 Salle Chalet des voyageurs Perspectives canadiennes et américaines sur l'industrie du ski

Conférenciers : **Claude Péloquin**, président-directeur général de l'ASSQ et **Nate Fristoe**, directeur de la firme RRC Associates au Colorado



Quel est le bilan de la saison 2010-2011 du côté canadien et américain ? Un représentant du Conseil canadien du ski viendra dresser le portrait de la dernière saison pour les stations au pays et s'entretiendra de ce que l'avenir réserve à l'organisation. Par la suite, Nate Fristoe, directeur de la firme RRC Associates au Colorado et consultant auprès du CCS pour l'enquête de démographie nationale, viendra dresser un comparatif de la situation actuelle américaine et canadienne, notamment en matière de la démographie des visiteurs en station et de la satisfaction de la clientèle.

## 15 h 30 à 16 h 30 Salle Chalet des voyageurs Formation et service à la clientèle : le cœur de l'expérience client en station

Conférencier : **Marc Éthier**, président de Réseau Sport Activité et d'Actitude Plus



Marc Éthier est une figure bien connue du monde du ski au Québec. Président depuis 1989 du Réseau Sport Activité, il est également un redoutable consultant-conférencier auprès des entreprises pour améliorer l'efficacité de leur organisation. Marc Éthier présentera quelques éléments clés de sa méthode et quelques-uns des secrets pour dynamiser l'organisation et la formation des équipes de travail en entreprise ainsi que la formation des employés de première ligne. Il présentera également quelques résultats obtenus au cours de l'hiver à la station Saint-Bruno notamment. Une preuve de plus qu'une philosophie de vie et une culture d'entreprise peuvent aller de pair.

## 17 h 30 Salle Mistral et terrasse extérieure Cocktail

## 19 h Salle Boréale Souper banquet et soirée festive

Une soirée remplie de surprises avec notamment la remise des Prix d'Excellence 2011 de l'ASSQ afin de récompenser les bons coups et de mettre en valeur les réalisations, les effectifs et les engagements des stations envers l'industrie du ski. Et à ne pas manquer, la prestation de l'humoriste Martin Petit. Rires garantis !



Jolicoeur Sayard  
Assurance inc.



For perfect pistes...



## Jeudi 2 juin 2011

7 h à 9 h Salle Boréale

Déjeuner

8 h 45 à 9 h 30 Salle Boréale

**Exploiter une station aux États-Unis : Le gazon est-il plus vert, ou plutôt la neige est-elle plus blanche de l'autre côté de la frontière ?**



**Conférencier :** Charles Blier, vice-président exécutif, Camelback Mountain Resort (Pennsylvanie, É.-U.)

Vice-président exécutif au Camelback Mountain Resort (É.-U.) depuis 1998, Charles Blier a toujours œuvré dans l'industrie du ski. Ayant commencé sa carrière comme directeur des opérations à Tremblant, il a été directeur général de la station Mont Ste-Marie pendant 2 ans, puis d'Intrawest aux États-Unis, ainsi que vice-président et directeur général de la station américaine Mountain Creek. Il s'entretiendra des conditions de marché des stations américaines, avec en trame de fond l'exemple de Camelback. Sur une note humoristique, il démontrera qu'en affaires, aux États-Unis comme au Québec, il faut être prêt à courir! Que ce soit la course aux opportunités ou au financement, les deux environnements comportent risques et défis à évaluer et à relever.

9 h 30 à 10 h 15 Salle Boréale  
**Tendances économiques 2011-2012 pour l'industrie du ski**



**Conférencier :** René Vézina, journaliste, chroniqueur et blogueur au journal Les Affaires

Au-delà de la météo, les stations de ski du Québec vont devoir composer avec un défi encore plus costaud au cours des années à venir : la démographie. Le vieillissement de la population québécoise n'a rien de la catastrophe que certains prédisaient, les gens sont en forme bien plus longtemps qu'autrefois, mais il est certain que toute l'industrie du sport et du loisir devra s'ajuster à cette demande changeante. Comment surfer sur cette évolution sans simplement la subir? Quelles sont les « conditions gagnantes »? René Vézina nous présentera les grandes tendances à venir pour les années futures.

10 h 30 à 12 h 30 Salle Boréale  
**Assemblée générale annuelle de l'ASSQ /  
Assemblée annuelle du Programme d'assurance**

12 h 30  
**Fin de congrès**

*Merci de votre participation.  
Au plaisir de vous revoir l'an prochain!*

