

## Dans ce numéro :

- Fort McMurray se met au vert
- Le Holiday Inn Vancouver Airport : un service en or
- L'Hôtel Indigo Ottawa : une note très élevée
- Anniversaires à souligner
- Prix et étoiles
- Robert Chartrand... personnellement



- Un rabais de 70 %!
- La mission de Scott Ryan
- L'ITHQ et ATLIFIC HOTELS

*Dans le prochain numéro :  
Reportage sur le Residence  
Inn Kingston*

*Bonne chance à tous pour  
l'ouverture le mois prochain.*

## Oser offrir de petits extras

Nous sommes à la mi-année et l'économie se rétablit peu à peu. Pour nous tous, les 18 derniers mois ont été difficiles, mais nous avons continué à gérer les actifs confiés par les propriétaires et à fournir du très bon service. Je tiens à vous remercier tous pour votre travail et votre loyauté. C'est grâce à la valeur fondamentale de loyauté qu'ATLIFIC HOTELS peut maintenir des relations à long terme mutuellement avantageuses dans tous les aspects de ses activités.

Nos réalisations sont nombreuses. Les suggestions à explorer foisonnent et ne demandent qu'à être mises à l'essai. Réalisez ces idées une par une. Quand des éléments externes influent sur nos priorités, il ne faut pas oublier qui nous sommes et quels sont nos buts, individuellement et comme entreprise. J'ai déjà bâti une maison, une brique à la fois; ensemble, nous bâtissons notre entreprise, un jour à la fois.

Que vaut un projet sans défis ou une vision sans objectifs? Que valent des réalisations sans erreurs et échecs?

### Initiative créative

Persistez et donnez libre cours à cette force incroyable appelée créativité. N'hésitez pas à faire des suggestions.

Dans ce numéro, nous vous présentons de belles réalisations de vos pairs comme autant de « petits extras » qu'ils ont offerts à leurs hôtes et à leurs coéquipiers. Les idées peuvent être reprises par d'autres établissements, ailleurs au pays, et je vous invite à y recourir le plus souvent possible.

La haute saison débute pour la plupart de nos hôtels, et l'énergie sera la clé du succès. Je vous invite à réfléchir aux petits extras et je vous rappelle que nous sommes tous des ambassadeurs.

Ne sous-estimez pas la valeur d'un « Bonjour! » ou d'un « À la prochaine! ». Les petits extras sont importants et c'est à vous de les utiliser judicieusement.

Passez un été plaisant, en toute sécurité.



**Robert Chartrand, c.a.**  
Premier vice-président et  
chef des services financiers

## Une entreprise, une vision

**À Atlific, nous favorisons la croissance personnelle et professionnelle de notre personnel en lui offrant un milieu de travail agréable et épanouissant, au sein d'une entreprise dynamique et en essor constant, pour qui la gestion hôtelière est une passion.**



On peut accomplir de grandes choses lorsque tous les membres de l'entreprise visent un but commun. Le succès des meilleures équipes sportives, des grands hôtels et des entreprises prospères commence par la vision commune des cibles à atteindre.

Un énoncé de mission, c'est plus que des mots. Ce sont les principes qui guident nos décisions et nos actions au quotidien. Le chemin à parcourir pour en faire une réalité sera jalonné de succès et de défis. Placez l'énoncé de mission d'ATLIFIC HOTELS au cœur de votre action.

## Fort McMurray se met au vert

### Alliance avec le Collège Keyano

Le groupe de Fort McMurray et la Fort McMurray Hotel & Lodging Association collaboreront avec le Collège Keyano à diverses initiatives locales d'écologisation : économie d'énergie, technologies et conception des bâtiments, gestion des déchets, recyclage et formation du personnel.

Un hôtel de 150 chambres au Canada peut produire chaque jour trois tonnes de gaz à effet de serre, soit autant que la conduite de 200 voitures et le chauffage et l'éclairage de 100 maisons. Cette initiative très louable permettra de préserver encore longtemps la splendeur du Canada.



### Une clientèle estivale

L'arrivée de l'été signale aussi un changement de clientèle pour ATLIFIC HOTELS. Les voyageurs d'agrément deviennent plus nombreux, tandis que les voyageurs d'affaires se font plus rares.

Ces deux types de clients sont importants pour nous. Il y a fort à parier qu'il y aura plus d'activités dans les piscines, les corridors et les chambres. Toutefois, nous devons continuer de fournir à tous les clients le même service professionnel auquel ils sont en droit de s'attendre à nos hôtels.

### Le Westin Montréal célèbre en grande pompe

Le 18 mai, Le Westin Montréal célébrait son premier anniversaire. Toute la journée, les employés ont été traités royalement et invités à prendre leurs pauses dans la suite présidentielle. À la cafétéria, de la musique et des surprises les attendaient. Chaque employé en poste depuis un an a reçu un certificat de reconnaissance. Le Westin Montréal a aussi servi des hors-d'œuvre, du champagne et du gâteau à ses clients dans le

hall de l'hôtel. Il y a de quoi être fier quand on est membre d'une équipe aussi formidable et de la famille ATLIFIC HOTELS!

### Le Walnut Beach Resort célèbre deux années d'exploitation

Depuis deux ans, notre équipe du Walnut Beach Resort, situé sur les rives du lac Osoyoos dans la région du Sud de l'Okanagan, en Colombie-Britannique, offre un service inoubliable à nos clients en toutes saisons. Bravo!



### L'hôtel Holiday Inn Vancouver Airport : un service en or

Lors des Jeux olympiques d'hiver de 2010, l'équipe féminine de curling du Canada, soucieuse de sa tranquillité, a choisi de se loger à l'hôtel Holiday Inn Vancouver Airport plutôt qu'au Village olympique. Elle y a reçu un « service en or ».

Gerry Peckman, directeur de l'excellence, Association canadienne de curling, a accordé à l'hôtel une cote de « dix sur dix » et a témoigné son appréciation devant tout le personnel réuni dans le hall pour souhaiter bonne chance à l'équipe au moment de son départ pour la partie décisive. Le premier ministre Steven Harper, l'acteur Donald Sutherland et deux membres de l'équipe féminine de hockey du Canada ont été témoins de ces éloges.

### L'Hôtel Indigo Ottawa : une note très élevée



En février, lors d'une évaluation de la qualité menée par l'InterContinental Hotels Group portant sur les normes de sécurité des personnes ainsi que sur la propreté et l'état de l'établissement, l'Hôtel Indigo Ottawa a

obtenu la note extraordinaire de 98,7 %. Le secret de cette réussite? « Un bon entretien et une propreté impeccable », affirme Kim Jones, directrice générale de l'hôtel. Les préposés aux chambres suivent le processus I-Clean en 21 étapes mis en place par l'hôtel. « Ils s'auto-évaluent, et nous faisons des inspections mensuelles. Nous avons une équipe formidable à l'Hôtel Indigo. Nos employés ont le cœur à l'ouvrage et ça se voit. » Comme quoi un hôtel peut réaliser des choses incroyables lorsque ses employés conjuguent leurs efforts pour atteindre un but commun!

## Anniversaires à souligner

### Le Holiday Inn Express & Suites de Vaughan célèbre son deuxième anniversaire

« Holly », comme on le surnomme affectueusement, a célébré ses

deux ans. L'équipe, qui compte bien offrir un service de classe internationale pendant de nombreuses années encore, a partagé un gâteau d'anniversaire pour souligner l'occasion. Félicitations!



L'équipe du Holiday Inn Express & Suites de Vaughan

## Félicitations!

« Nous cultiverons une atmosphère familiale en célébrant nos collègues, nos hôtels partenaires et les collectivités dans lesquelles nous exerçons nos activités. » Cet énoncé a été mis en pratique par nombre de nos hôtels et de leurs employés, et nous sommes très fiers de leurs réalisations.

Le **Holiday Inn Winnipeg South** a obtenu récemment le tout premier prix remis à un employeur par le Manitoba Supported Employment Network (MSEN) pour souligner son engagement à l'égard de l'emploi assisté visant les personnes handicapées. Au cours des années, l'équipe de l'hôtel s'est dévouée pour cette cause en offrant de l'emploi assisté à un certain nombre de personnes handicapées dans diverses fonctions.

**Sue Belzer, directrice, ventes et marketing pour les deux hôtels Holiday Inn à l'aéroport de Vancouver**, a été nommée partenaire de l'année en ventes par l'InterContinental Hotels Group (IHG). Les membres de l'équipe des ventes d'IHG Canada ont ainsi choisi la personne qui sait le mieux comprendre les besoins de son hôtel et tirer parti des ventes d'IHG pour accroître le succès de son service.

**Missina Germain, directrice de la réception, Clearwater Suite Hotel, Fort McMurray**, a reçu le prix d'« employée exceptionnelle dans les coulisses du tourisme d'accueil », créé en 2004 par Tourisme Fort McMurray pour souligner le service à la clientèle exceptionnel dans les secteurs du tourisme, de l'accueil, des ventes au détail et des services généraux. Félicitations, Missina!

Le **Residence Inn London** a été mis en nomination par la Chambre de commerce de London pour le prix d'excellence en affaires 2010 dans la catégorie Leadership en environnement. Cette nomination souligne les efforts déployés lors des rénovations ce printemps pour rendre l'hôtel le plus écologique possible.

Le **Marriott Château Champlain** a reconnu deux de ses employés étoiles plus tôt cette année. José Morais, barman au Le Sénateur depuis 34 ans, et Véronique Fortin, chef de partie depuis 14 ans, ont été récompensés pour leur service exceptionnel, leur attitude positive, leur fiabilité et leur esprit d'équipe. Ils ont reçu chacun un voyage en Floride.



## La fin d'une époque

Le 30 avril 2010, notre propriété Courtyard by Marriott à Montréal a été vendue. Les employés, dirigés par Paul Cochrane, ont travaillé sans relâche jusqu'au dernier moment pour que les lieux soient d'une propreté irréprochable. Bravo à tous pour leur soutien et leur dévouement

inébranlable. L'acheteur, l'Université McGill, a félicité l'hôtel et son équipe pour son professionnalisme pendant la période de transition. Merci à tous les dévoués employés de l'hôtel et bonne chance de la part de tout le personnel d'ATLIFIC HOTELS!

## Pleins feux sur nos dirigeants

### Entretien avec Robert Chartrand

**Lieu de naissance :** Huntingdon, au Québec.

**Signe du zodiaque :** Scorpion (avec un ascendant Capricorne – pour les initiés).

**Activités de loisir :** photographie, exercice (quatre ou cinq fois par semaine), promenades de deux ou trois heures à pied, ski alpin, kayak, vélo et voyages.

**Nombre d'années à ATLIFIC HOTELS :** 27 ans en décembre prochain.

**Cheminement de carrière à ATLIFIC HOTELS :** contrôleur adjoint à l'Auberge des Gouverneurs; contrôleur à ATLIFIC HOTELS (1986); chef des services financiers (1988); et premier vice-président et chef des services financiers (1990). Avec mon équipe, je travaille très fort à l'achat et à la construction

d'hôtels et à la conclusion de nouvelles ententes de gestion – ce qui a permis à ATLIFIC HOTELS d'être nommée Entreprise de l'année en 2009.

**Le plus grand avantage d'un travail à ATLIFIC HOTELS :** Ne jamais être seul. Chacun, à sa façon, peut exercer ses talents et contribuer à la réussite de notre entreprise.

**Conception de la vie :** Après la santé, le temps est ce qu'il y a de plus précieux, et trop de gens l'ignorent. Gérer son temps permet de bien s'occuper de sa famille, de ses amis et des gens dans le besoin et de se sentir comblé. Mais ce peut être un réel défi quand on exploite une entreprise qui est en affaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Toutefois, ce devrait être une priorité.



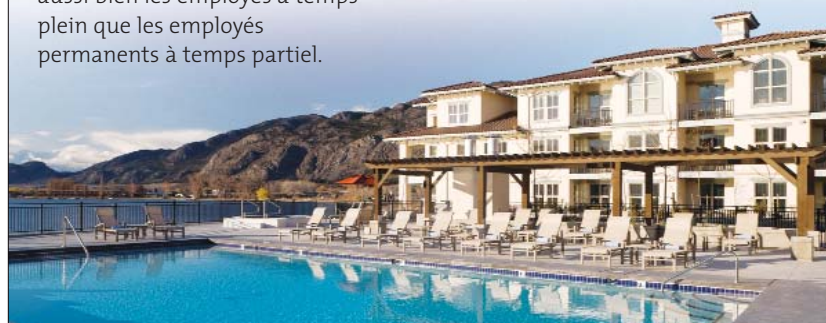
Voire équipe de direction, de gauche à droite : Christine Kennedy, Robert Chartrand, Bonnie Ng, Robert Leoppky, Philippe Gadbois et Raymond St-Pierre

## Venez chez nous. Économisez 70 %!

Au Canada, l'été est synonyme de plein air et de vacances en famille. Pourquoi ne pas inclure Atlific dans vos projets et économiser 70 %? Le tarif associé d'Atlific, conçu pour vous témoigner notre appréciation, est offert à tout le personnel travaillant dans un hôtel géré par ATLIFIC HOTELS, aussi bien les employés à temps plein que les employés permanents à temps partiel.

Les employés ont droit à une réduction de 70 % du tarif normal, selon la disponibilité. Pour réserver et connaître toutes les modalités, allez à l'adresse [www.atlific.com/employees](http://www.atlific.com/employees).

Profitez-en pour faire l'expérience de tout ce qu'offre ATLIFIC HOTELS!



# Notre mission en action

Au début de 2009, pour orienter les décisions prises quotidiennement au sujet de ses activités et de la façon de les mener, ATLIFIC HOTELS a adopté un nouvel énoncé de mission qui se lit comme suit :

« À Atlific, nous favorisons la croissance personnelle et professionnelle de notre personnel en lui offrant un milieu de travail agréable et épanouissant, au sein d'une entreprise dynamique et en essor constant, pour qui la gestion hôtelière est une passion. »

Pour certaines entreprises, un énoncé de mission est un simple texte affiché à la vue du personnel et, parfois, de la clientèle. ATLIFIC HOTELS s'est engagée à faire en sorte que notre énoncé de mission guide en tout temps nos actions, nos décisions et la façon dont nous agissons les uns avec les autres.

Notre entreprise dépend des personnes qui travaillent dans nos hôtels et qui en assurent la réussite. Sans leur engagement

à l'égard de leur secteur d'activité et d'un excellent service à la clientèle, et leur passion pour l'hôtellerie, notre entreprise n'existerait tout simplement pas. Nous devons donc favoriser la croissance personnelle et professionnelle de chacun de nos employés afin de leur permettre d'atteindre leur plein potentiel et d'exceller.

Une personne est en train d'atteindre des sommets dans son travail. Il s'agit de **Scott Ryan,**



**directeur de la restauration du Holiday Inn Stephenville.** Scott a obtenu récemment l'attestation de *Certified Food & Beverage Executive* accordée par l'Educational Institute of the American Hotel and Motel Association. Pour obtenir cette attestation, Scott a dû suivre un programme intensif de six mois d'études à domicile et passer un examen, et la persévérance dont

il a fait preuve témoigne de son engagement à maintenir les normes les plus élevées de compétence à titre de professionnel du domaine du tourisme d'accueil.

Au Holiday Inn Stephenville, Scott n'a pas ménagé ses efforts pour repositionner le service de la restauration et accroître la rentabilité annuelle tout en renouvelant l'offre de produits et en améliorant les normes de service.

Nous sommes persuadés que Scott représentera un atout précieux pour ATLIFIC HOTELS au cours des années à venir. Félicitations, Scott!

« Pour les clients, vous représentez l'entreprise. Cela n'est pas un fardeau, mais le fondement de votre travail. Vous avez le pouvoir de faire en sorte que les clients reviennent. »

Anonyme

## La salle de classe Atlific est prête!

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) vient d'apporter la touche finale à sa salle de classe Atlific. Nul doute que la connaissance de la marque Atlific en sera rehaussée puisque environ 1 200 étudiants en tourisme fréquenteront ce lieu d'apprentissage dynamique. Plusieurs d'entre eux chercheront des occasions de stages d'été, et

quoi de mieux pour acquérir de l'expérience pratique qu'un stage dans l'un de nos hôtels! Si vous désirez contribuer au perfectionnement de ces futurs leaders du domaine du tourisme d'accueil, communiquez avec M<sup>me</sup> Roxanne Richard à l'ITHQ (514 282-5108, sans frais : 1 800 361-5111, poste 4232).

## Le monde a les yeux sur Deerhurst Resort

Deerhurst Resort accueillera le Sommet du G8 à la fin de juin et nous souhaitons à tout le personnel de l'établissement nos meilleurs vœux de succès.

Nous savons que votre service et votre planification hors pair seront appréciés par les leaders du monde pendant leur visite chez nous.



## Faites-nous part de vos commentaires et de vos suggestions

*Check-in* est votre bulletin, et vous donne l'occasion de partager les anecdotes et les faits saillants qui se passent à l'une ou l'autre de nos 42 propriétés. Pour que son contenu soit actuel et pertinent, nous avons besoin de vos commentaires. N'hésitez pas à nous faire des suggestions d'articles et si vous désirez contribuer au bulletin, veuillez nous envoyer votre texte par courriel à [dgraziano@atlific.com](mailto:dgraziano@atlific.com). Comme l'espace dont nous disposons est limité, il est possible que certains articles soient publiés dans des numéros subséquents.



Ce document est imprimé sur du papier Rolland Enviro100 contenant 100 % de fibres postconsommation, traité sans chlore. Ce papier est certifié Eco-Logo<sup>MC</sup> et fabriqué à partir d'énergie biogaz.