



June 22, 2023

**Subject:** Embracing Change: Launching Our New Registration System

As many of you know, we are about to implement and launch a new registration system in the fall of 2024. This significant change is an exciting and rare opportunity to enhance our ability to deliver on our commitment to our members, clubs, registrants, and all involved in the Canadian swimming community.

The transition will present us with challenges to overcome, questions to answer, and uncertainties to face. We are ready to take this journey head-on, with the conviction that our efforts will contribute to the growth, development, and success of swimming in Canada.

The recent cyber-attack not only disrupted our operations, it disrupted our confidence. We understand the impact this event has had on you all, and we are making data management and security a major priority. While no system can completely prevent cyber-attacks, we are committed to implementing robust security measures and error detection mechanisms in our new system to protect our data.

Our members demand excellence, and rightfully so. The new registration system is not a magic pill that will solve all our problems. It will, however, help us improve how we serve our members and registrants, maintain up-to-date information, and efficiently manage our operations.

We have been committed to align our new system with your needs. Through numerous surveys and interviews, we found a 75% alignment between what is in scope for this change and what our swimming community wants. This encouraging result fuels our motivation and excitement to introduce this change to all of you.

Everything we do aims to foster a culture that empowers our members and benefits our community. We will strive to design our new system with the end-user in mind, aiming to improve efficiency and simplicity. We commit to an open dialogue and active collaboration, to build trust through transparency, and to offer training, support, and effective change management.

While we transition over the next 14 months, we plan to send you, our valued community, quarterly updates to keep you informed on the progress of this project. Additionally, we are working on creating an intranet page housing all relevant news, updates, and resources for this change. Most importantly, it will include a section where you can share your thoughts, questions, and feedback as we progress through this change.

Remember, your voices are vital. Your questions, no matter how big or small, are welcome. Your ideas can spark innovation, and your feedback can help us grow and improve.

Let's move forward together, embracing change, pursuing excellence, and continually striving to empower our community. Together, we will continue to make swimming in Canada better, one stroke at a time.

Suzanne Paulins  
Acting CEO



22 juin 2023

**Objet :** Accepter le changement : Lancement de notre nouveau système d'inscription

Comme beaucoup d'entre vous le savent, nous sommes sur le point de mettre en œuvre et lancer un nouveau système d'inscription, à l'automne 2024. Il s'agit d'un changement important et une occasion rare et stimulante d'améliorer notre capacité à respecter nos engagements envers nos membres, nos clubs, nos inscrits et toutes les personnes impliquées dans la communauté de la natation canadienne.

Cette transition nous réserve des défis à relever, des questions à résoudre et des incertitudes à affronter. Nous sommes prêts à prendre ce chemin à bras-le-corps, avec la conviction que nos efforts contribueront à la croissance, au développement et au succès de la natation au Canada.

La cyberattaque a perturbé nos activités, en plus de notre confiance. Nous comprenons l'impact que cet événement a eu sur vous tous, et la gestion et la sécurité des données seront notre priorité. Bien qu'aucun système ne puisse prévenir complètement les cyberattaques, nous nous engageons à mettre en œuvre des mesures de sécurité robustes et des mécanismes de détection des erreurs dans notre nouveau système afin de protéger nos données.

Nos membres exigent l'excellence, à juste titre. Le nouveau système d'inscription n'est pas une solution miracle qui résoudra tous nos problèmes. Toutefois, il nous aidera à améliorer la façon dont nous servons nos membres et les inscrits, à maintenir des informations à jour et à gérer efficacement nos opérations.

Nous nous sommes engagés à aligner notre nouveau système avec vos besoins. Grâce à de nombreux sondages et entretiens, nous avons constaté une concordance de 75 % entre ce qui est prévu pour ce changement et ce que notre communauté de natation, souhaitez. Ce résultat encourageant alimente notre motivation et notre enthousiasme à introduire ce changement auprès de chacun d'entre vous.

Tout ce que nous faisons vise à favoriser une culture qui responsabilise nos membres et profite à notre communauté. Nous nous efforcerons de concevoir notre nouveau système en gardant à l'esprit les utilisateurs, afin d'améliorer l'efficacité et la simplicité. Nous nous engageons à établir un dialogue ouvert et une collaboration active, à instaurer la confiance par la transparence et à proposer des formations, du soutien et une gestion efficace du changement.

Au cours des 14 prochains mois, nous prévoyons vous envoyer, à vous, notre précieuse communauté, des mises à jour trimestrielles afin de vous tenir informés de l'avancement de ce projet. De plus, nous travaillons à la création d'une page intranet contenant toutes les informations, mises à jour et ressources relatives à ce changement. Plus important encore, il comprendra une section dans laquelle vous pourrez faire part de vos réflexions, de vos questions et de vos commentaires au fur et à mesure que nous avançons dans ce processus de changement.

N'oubliez pas que votre voix est essentielle. Vos questions, aussi petites ou grandes soient-elles, sont les bienvenues. Vos idées peuvent susciter l'innovation et vos commentaires peuvent nous aider à nous développer et à nous améliorer.

Allons de l'avant ensemble, en acceptant le changement, en poursuivant l'excellence et en nous efforçant continuellement de donner à notre communauté les moyens d'agir. Ensemble, nous allons continuer à faire progresser la natation au Canada, une traction à la fois.

Suzanne Paulins  
DG par intérim