



Subject: A New Season of Growth: Updates from the CEO

I hope this message finds you well as we are over two months into a new season. Since the launch of our new Registration and Event Management System (REMS) on September 3, we have been on a journey of learning. This change has been hard. I have heard from many that they have struggled with the change, and it has not been easy. I want to take a moment to thank all the administrators at the provincial and club level for all the work that has been put in over the last seven weeks, during this transition, and all the work yet to come. The registration period is challenging in the best of times but doing so while familiarizing yourselves with a new system has required an extra level of patience and dedication. We recognize this effort and are deeply grateful.

Looking Ahead: Our Commitment to Support

The transition to a new system comes with a learning curve for both the users as well as the project team, and we are committed to turning this experience into an opportunity for growth. As we continue through this season, our goal is to apply what we have learned to improve the registration process, making the experience as seamless as possible for 2025.

To support this, we have a few initiatives planned:

- **Refreshed Live Training Sessions:** Starting in January, we will be offering new training sessions for club administrators to enhance familiarity with REMS.
- **Opportunities for Feedback:** Your feedback has been and will continue to be invaluable to us. We will continue to use surveys and focus group sessions to better understand where improvements can be made.
- **Ongoing Communication:** I will continue to keep you updated with regular messages, ensuring transparency and clarity as we navigate this process together.

Your Go-To Resource: The REMS Knowledge Base

For those looking to stay up to date or find answers to common questions, the REMS Knowledge Base remains your best resource. We've received a lot of feedback on its design, and as a result, a redesigned version will be available by November 27. This new version will include an issue log, where you can track current challenges and any available workarounds. We hope this update will make it even easier for you to find the support you need.

Note that the [Registration Information Portal](#) that we made available ahead of launching the REMS system will be decommissioned on November 27. The [REMS Knowledge Base](#) replaces the Information Portal as your go-to resource for all REMS related news and support material.



Adapting Together

I also want to acknowledge the exceptional efforts of the teams at Swimming Canada, and each of the Provincial sections. Staff at all levels have been working incredibly hard, and through our work with the SportLoMo team, I know we will get to a place that allows us all to move forward together, with a system that supports all our needs.

Technology transitions are inherently complex, no matter how much planning takes place. Unexpected issues are a part of the journey, and we've been adapting each day to ensure REMS can meet the needs of our community.

Your patience and understanding as we continue to navigate this complex change is appreciated as always.

Warmest regards,

Suzanne Paulins
Acting CEO
Swimming Canada



Objet : Une nouvelle saison de croissance : nouvelles de la directrice générale

J'espère que vous allez bien deux mois après le début de la saison. Depuis le lancement de notre nouveau système de gestion des inscriptions et des événements (REMS) le 3 septembre, nous sommes dans un parcours d'apprentissage. Ce changement a été difficile. Plusieurs m'ont dit avoir eu de la difficulté avec ce changement, il n'a pas été facile. Je veux prendre le temps de remercier tous les administrateurs des clubs et des provinces pour tous leurs efforts au cours des six dernières semaines pour cette transition, et pour tout le travail à venir. La période d'inscription est difficile même lorsque tout va bien, mais d'y arriver tout en vous familiarisant au nouveau système demandait un niveau de patience et de dévouement supérieur. Nous reconnaissons tous vos efforts et nous sommes très reconnaissants.

À l'avenir : notre promesse de soutien

La transition vers le nouveau système vient avec une courbe d'apprentissage pour les utilisateurs et l'équipe de projet. Nous nous engageons à faire de cette expérience une occasion de croissance. En avançant dans la saison, notre objectif est d'appliquer ce que nous avons appris afin d'améliorer le processus d'inscription pour rendre l'expérience aussi harmonieuse que possible pour 2025. Pour nous aider, nous avons prévu quelques initiatives :

- **Formations en direct renouvelées :** À partir de janvier, nous offrirons de nouvelles formations pour les administrateurs des clubs afin de les aider à se familiariser avec le REMS.
- **Opportunité de partager vos commentaires :** Vos commentaires sont et seront toujours précieux pour nous. Nous allons continuer à utiliser des sondages et des séances de groupe pour mieux comprendre les améliorations possibles.
- **Communication continue :** Je vais continuer à vous tenir au courant avec des communications régulières et veillant à un maximum de transparence et de clarté pendant ce processus.

Votre ressource indispensable : La base de connaissances du REMS

La base de connaissances du REMS est la meilleure ressource pour tous ceux qui désirent rester au courant ou trouver les réponses aux questions fréquentes. Nous avons reçu beaucoup de commentaires concernant sa conception. Une nouvelle version sera disponible le 27 novembre. La nouvelle version comprendra un journal des problèmes dans lequel vous pouvez faire le suivi des problèmes en cours et des solutions possibles. Nous espérons que cette mise à jour va vous aider à trouver plus facilement l'aide dont vous avez besoin.

Notez que le [Portail d'information pour le système d'inscription](#) qui a été publié avant le lancement du REMS sera désactivé le 27 novembre. La [base de connaissances du REMS](#) remplacera le portail d'information en tant que ressource indispensable pour toutes les nouvelles et l'aide concernant le REMS.



Adaptons-nous ensemble

Je veux également souligner les efforts exceptionnels des équipes de Natation Canada et des associations provinciales. Le personnel à tous les niveaux a travaillé extrêmement fort, et grâce à notre travail avec l'équipe SportLoMo, je sais que nous arriverons à un point où nous pourrons avancer tous ensemble avec un système qui comble tous nos besoins.

Les transitions technologiques sont toujours complexes, peu importe à quel point elles sont bien préparées. Des problèmes inattendus font partie du jeu et nous nous adaptons tous les jours pour veiller à ce que le REMS réponde aux besoins de notre communauté.

Votre patience et votre compréhension pendant ce changement complexe sont très appréciées, comme toujours.

Cordialement,

Suzanne Paulins
DG par intérim
Natation Canada