

ICI,
ON SE SENT VIF,
ON BOUGE,
ON PERFORME,
ON S'ENCOURAGE,
ON EST BIEN,
ON PARCOURS,
ON DÉCOUVRE,

RAPPORT ANNUEL

ON A DU PLAISIR,
ON COURT,
ON APPREND

Mot du président

Pour une deuxième année à la tête des CAPRDN en tant que président, j'ai le bonheur de vous présenter le rapport annuel 2017-2018. Après une année de transformations et marquée d'une restructuration de l'organigramme des Centres d'activités physiques Rivière-du-Nord, vous serez à même de constater, tout comme moi, la capacité d'adaptation de l'équipe de direction. L'année qui vient de se terminer a été une année de mouvement, d'ajustement et d'altruisme face aux nombreux changements de personnel au sein de l'organisation. L'équipe des Centres d'activités physiques Rivière-du-Nord effectue un travail colossal pour s'assurer de poursuivre la mission de l'organisme qui est de faire bouger la population. L'énergie qui a été déployée pour faire en sorte de poursuivre cette mission a été grandement appréciée de la part de nos partenaires.

En février 2019, les CAPRDN fêteront leurs 40e anniversaire. Quarante ans à offrir une programmation diversifiée, variée et innovante. L'équipe de direction se fait un devoir de s'assurer de répondre aux besoins de la clientèle en leur proposant une offre de service adaptée.

Je tiens également à souligner le dévouement et l'implication des membres du conseil d'administration des CAPRDN. La réussite d'une telle organisation est l'aboutissement de l'apport de chacun des membres de l'équipe des CAPRDN et vous en faites partie.

De plus, je crois qu'il est important de souligner que l'année 2017-2018 a aussi été marquée par le changement de site de l'événement de la Course nature de la Rivière-du-Nord. Cette 4e édition qui a eu lieu aux sentiers du lac Jérôme a accueilli 1354 coureurs et tout près de 5000 personnes sur le site. Malgré une température plutôt maussade, l'événement fut un succès. Pour l'an prochain, certains ajustements seront nécessaires mais nous voulons que notre 5e édition soit une expérience formidable tant pour les partenaires, visiteurs et coureurs.

Gilles Robert
Président



Président

Gilles Robert / Représentant de Saint-Jérôme
Conseiller municipal, désigné par la Ville

Vice-président

Martin Paquette / Représentant de Sainte-Sophie
Directeur service des loisirs, culture et vie communautaire

Secrétaire-trésorier

Frédéric Broué / Représentant de Saint-Colomban
Directeur général adjoint

Administrateurs

Yvan Patenaude / Représentant de Saint-Jérôme
Directeur général

Martin Lavoie / Représentant de Saint-Jérôme
Directeur des Loisirs, de la culture et de la vie communautaire

David Gauvin / Représentant de Saint-Colomban
Coordonnateur sport et loisir, substitut

Louis Croteau / Représentant de Saint-Hippolyte
Directeur service des loisirs, sports, plein-air et vie communautaire

Michaël Charrette / Représentant de la CSRDN
Directeur général adjoint, CSRDN

Robert Fugère / Représentant de la CSRDN
Commissaire CSRDN

Richard Pouliot / Représentant des écoles, CSRDN
Directeur, École polyvalente Saint-Jérôme

Nadine Le Gal / Représentante du Cégep Saint-Jérôme
Directrice générale, CÉGEP

Richard Campeau / Représentant du Cégep Saint-Jérôme
Coordonnateur des sports

Sylvie Petit / Représentante des membres utilisateurs

Donald Jodouin / Représentant des membres utilisateurs

Personne-ressource

Johanne Hamel
Directrice générale





Réalisations

2017-2018

Été 2017

- Contrat de marketing à une firme extérieure (contrat d'un an)
- Gestion du camp de jour de la municipalité de Saint-Hippolyte
- Amélioration de l'ergonomie du site web pour mobile
- Obtention d'une subvention publicitaire de Google Ads
- Uniformisation de l'image de marque

Automne 2017

- Prise en charge de l'offre de services en activité physique aux étudiants et employés du cégep
- Ajout de cours interclientèle au Q50+ et bonification du forfait cours en salle et de cours du soir au Q50+
- Entente 50/50 avec Taekwondo St-Jérôme
- Nouveaux cours : PIYO, mini-gladiateur, entraînement à la barre, cardio-bambin et rigolo-Bambin à Ste-Sophie, zumba famille à St-Colomban
- Offre de cours dans les sentiers du lac Jérôme (marche Nordique, jogging)
- Entente avec le PRRDN pour inclure le paiement du droit d'accès dans le tarif

Hiver 2018

- Embauche d'une nouvelle directrice générale
- Embauche d'une nouvelle coordonnatrice aquatique
- Embauche de deux nouveaux techniciens en loisirs et un technicien en loisir uniquement pour le secteur aquatique
- Fusion des cours en salle et en nature en un seul forfait
- Ajout d'activités libres et wibit pendant la période des fêtes et dans la semaine de relâche
- Début de l'offre de la formation Prêts à rester seuls

Printemps 2018

- Réalisation de la 4e édition de la Course nature RDN aux sentiers du lac Jérôme
- Acquisition de la gestion des piscines extérieures de la ville de Saint-Jérôme
- Embauche d'un commis à la paie, l'équivalent d'une journée semaine
- Accueil du programme nager pour survivre de la société de sauvetage

ICI, ON FAIT DES CONSTATS



Constats 2017-2018

- Suivant sa mission de faire bouger la population, les CAPRDN ont concentré leur énergie à poursuivre l'offre de service existante en faisant face à une restructuration de son organigramme.
- Ajustement des échelles salaires, du à l'augmentation du salaire minimum.
- Poursuite de la table de concertation pour revoir le protocole entre le Cégep, la commission scolaire de la Rivière-du-Nord et la ville de Saint-Jérôme.

Aquatique

Hausse de la popularité des cours de natation privés et semi-privés. Plusieurs personnes préfèrent avoir accès à un horaire personnalisé et déboursent un surplus. Le wibit est toujours aussi populaire autant en événement, fêtes d'enfants et locations pour les écoles.

Cours en salle et extérieur

La formule « Forfait », est à maintenir et à améliorer constamment selon les besoins de la clientèle et des nouveautés au niveau des tendances en loisirs. Les cours en salle au Q50 + sont de plus en plus populaires. L'ajout d'un bureau pour la coordonnatrice en salle près de l'accueil, permet de bien superviser les employés de l'accueil, les cours, et les moniteurs représentant les CAPRDN.

Cégep

Baisse des inscriptions au niveau du centre de conditionnement physique. L'offre de service par les CAPRDN est à revoir.

Entreprises et événements

La 4^e édition de la Course nature Rivière-du-Nord fut un franc succès qui a généré un profit de 23 000 \$, et plus de 1350 coureurs. Ce montant servira à l'achat de nouveaux modules de wibit et la mise à niveau de certains équipements. Le CISSS et diverses entreprises de la région bénéficient toujours des services corporatifs offerts par les CAPRDN.

Plateaux et camp de jour

Vu l'augmentation des demandes de location en gymnases de la part des écoles secondaires de la commission scolaire, les CAPRDN devront revoir l'horaire proposé à la population pour les activités libres, en ciblant les plages horaires qui sauront desservir le plus de gens possible. Ce travail se fera de concert avec les instances de chacune des écoles. D'un commun accord, la municipalité de Saint-Hippolyte reprendra la gestion de son camp de jour.



Plateaux

Il est primordial d'offrir des plages horaires fixes à nos utilisateurs sans constamment annuler, vu le nombre grandissant de sports scolaires. Une rencontre avec les directions est prévue pour conclure une entente.

Camp de jour

Les CAPRDN aimeraient ajouter des cours de conditionnement physique à toutes les semaines pour les enfants (yoga, mini cross fit, tennis, danse africaine...). De plus, l'été 2018-2019 seront des années de restructuration vu la démission de la coordonnatrice. Vu le nombre croissant de jeunes avec des difficultés et l'augmentation du nombre d'accompagnateur, le camp de jour fera des activités directement à son camp de jour. Il n'y aura pas de sortie en autobus.

Cégep

Une entente de partenariat pour bonifier notre forfait de cours en salle est en discussion afin d'améliorer les plages horaires offertes à nos utilisateurs. L'offre de service et la gestion du centre de conditionnement physique sera fait entièrement par le Cégep.

La 5^e édition de la Course nature aura lieu le 26 mai 2019. Les CAPRDN offriront une expérience client non seulement lors de la journée de la course mais également en offrant des activités avant l'événement (conférence, pop-up course, entraînement de groupe, clinique de prévention des blessures et plus.) Cette édition sera marquée par son allure de fête familiale. C'est un rendez-vous !

Aquatique

- Les fêtes d'enfants gagnent en popularité et nous souhaitons améliorer l'expérience client en s'assurant de faire des suivis après leur événement en envoyant un formulaire d'appréciation. Les rétroactions nous permettront d'améliorer cette offre de service.
- Implanter un système de co-animation entre les nouveaux et les anciens moniteurs de natation pour assurer un meilleur encadrement et favoriser la rétention du personnel aquatique.
- Faire l'achat de nouveaux modules WIBIT afin de varier le parcours, apporter de la nouveauté et avoir la possibilité de les utiliser durant les cours de natation.

Les CAPRDN ont plus de 100 employés à temps partiel et permanents et le défi de la prochaine année sera colossal au niveau de la rétention du personnel. Le marché actuel étant en faveur des employés, plusieurs seront tentés d'aller jeter un coup d'œil à l'offre de la concurrence. Il sera d'autant plus important de s'assurer de rester compétitif dans nos conditions et avantages offerts aux employés. Il faut continuer à se démarquer par nos innovations et notre offre de service incomparable dans la région.

Cours en salle et extérieur

Plusieurs actions sont prévues afin de maintenir une offre diversifiée et de qualité auprès de la clientèle. Entre autres;

- Offrir des cours de tennis et de conditionnement physique auprès des jeunes du camp de jour de Ste-Sophie et des CAPRDN
- Bonifier le forfait des cours illimités par de nouveaux cours, un partenariat avec le Cégep et avec l'achat de matériel intéressant (bâton de drum, bâtons de marche nordique, trampolines)
- Prendre une entente avec Sport Ball pour une nouvelle offre de service dans nos centres
- Proposer de nouveaux cours au Quartier 50+ (karaté, cardio-Drumming, mini-trampoline, Yoga chaise, etc.)
- Intégration des vélos de Spinning au Q50+
- Implantation de cours semi-privé pour les cours.

Plan d'action marketing

2018-2019



Proposé par
AGILE^{INC.}

Rétention client/Fidélisation

- Ajouter une ressource dédiée à la relation client sur l'ensemble de l'offre de services dans le but de retirer les formulaires d'évaluation papier. Ce changement aura pour objectif d'éliminer des tâches administratives inutiles, continuer le virage vert des CAPRDN et prendre un meilleur pouls sur les besoins de la clientèle. Lors de discussions guidées par des questions, la personne pourra en apprendre davantage sur l'appréciation des cours/activités offerts et réagir en conséquence. Cette technique permettra de travailler en aval plutôt qu'en amont sur des situations qui pourraient devenir irritantes.
- Afin d'améliorer l'expérience et de tisser des liens avec la clientèle, un événement : semaine de reconnaissance des clients par session sera créé. Lors de cet événement les clients seront invités à boire du café, déguster des viennoiseries ou encore participer à des micros concours, tout en discutant avec un membre de l'équipe.

- Créer un volet : les CAPRDN à la maison afin de dynamiser l'offre de services et développer un meilleur sentiment d'appartenance. Ce volet pourra comprendre plusieurs phases, mais la phase 1 sera constituée de plans téléchargeables sur le site web pour continuer l'entraînement en dehors des centres.

- Encourager davantage de clients/familles à devenir ambassadeurs envers la marque.

Bornes intelligentes

- Implanter deux bornes intelligentes au Cégep pour favoriser l'autonomie de la clientèle et décharger l'accueil du service client. De plus, ces bornes permettront une meilleure accessibilité à l'information de façon à mieux communiquer les messages à la clientèle.
- Les CAPRDN sont présents dans plusieurs événements, ces bornes pourront être transportées afin de diffuser des messages ou procéder à des inscriptions.

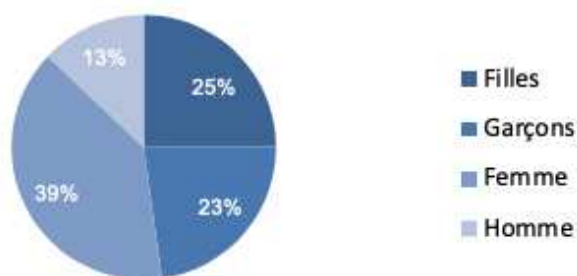
Acquisition de clients

- Poursuivre la présence dans les événements et la présence en ligne en dynamisant le contenu.
- Développer une stratégie Instagram pour augmenter l'engagement et attirer une clientèle plus jeune.
- Travailler la stratégie de référencement naturel pour mieux sortir dans les résultats de recherches sur le web.
- Rajeunir l'image de marque des CAPRDN en proposant un contenu plus uniforme et plus actuel.
- Créer des publicités sponsorisées sur Facebook et Instagram pour susciter l'intérêt des citoyens de la région.
- S'associer à des partenaires stratégiques dans certains événements pour accroître la visibilité.

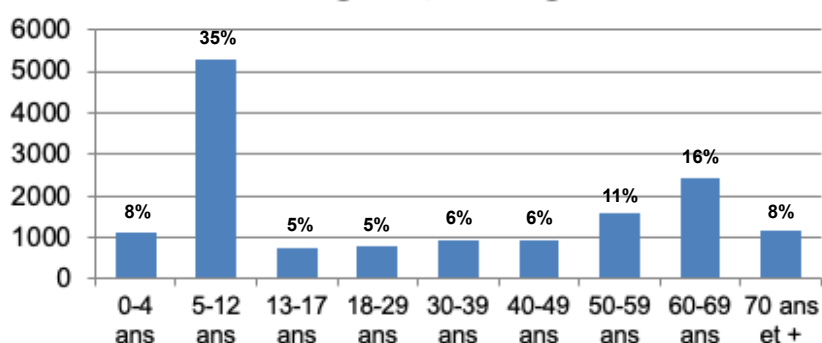
Statistiques d'inscription

	Saint-Jérôme	Sainte-Sophie	Saint-Colomban	Saint-Hippolyte	Prévost	Mirabel	Autres	Total
Abonnements	333	27	31	37	28	16	139	611
Location	1172	120	150	66	160	200	152	2020
Cours en piscine	1859	456	569	136	119	133	190	3462
Cours en salle et extérieur	3763	363	490	199	241	117	541	5714
Formation	294	54	111	21	23	87	59	649
Camp de jour	1743	78	117	480	3	6	31	2458
Total	9164	1098	1468	939	574	559	1112	14914

Enfant-adulte / Homme-femme



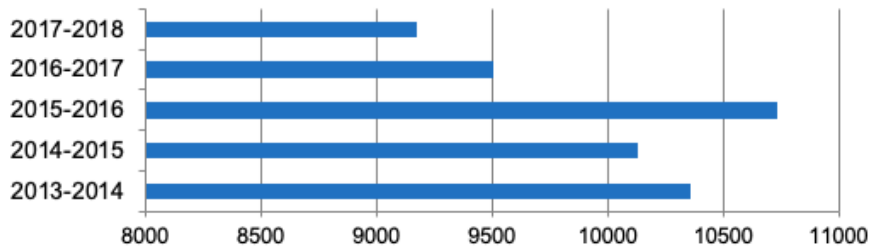
Par groupe d'âge



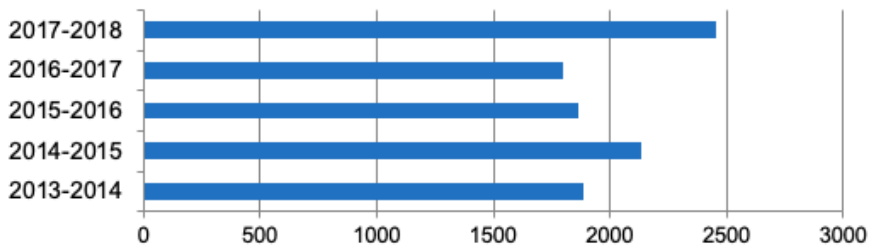
ICI, ON ANALYSE

Inscriptions sur 5 ans

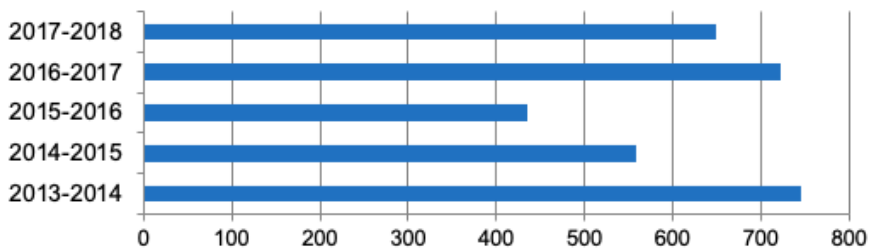
Cours



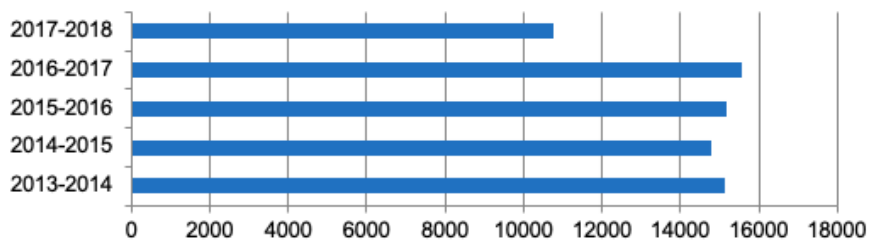
Camp de jour



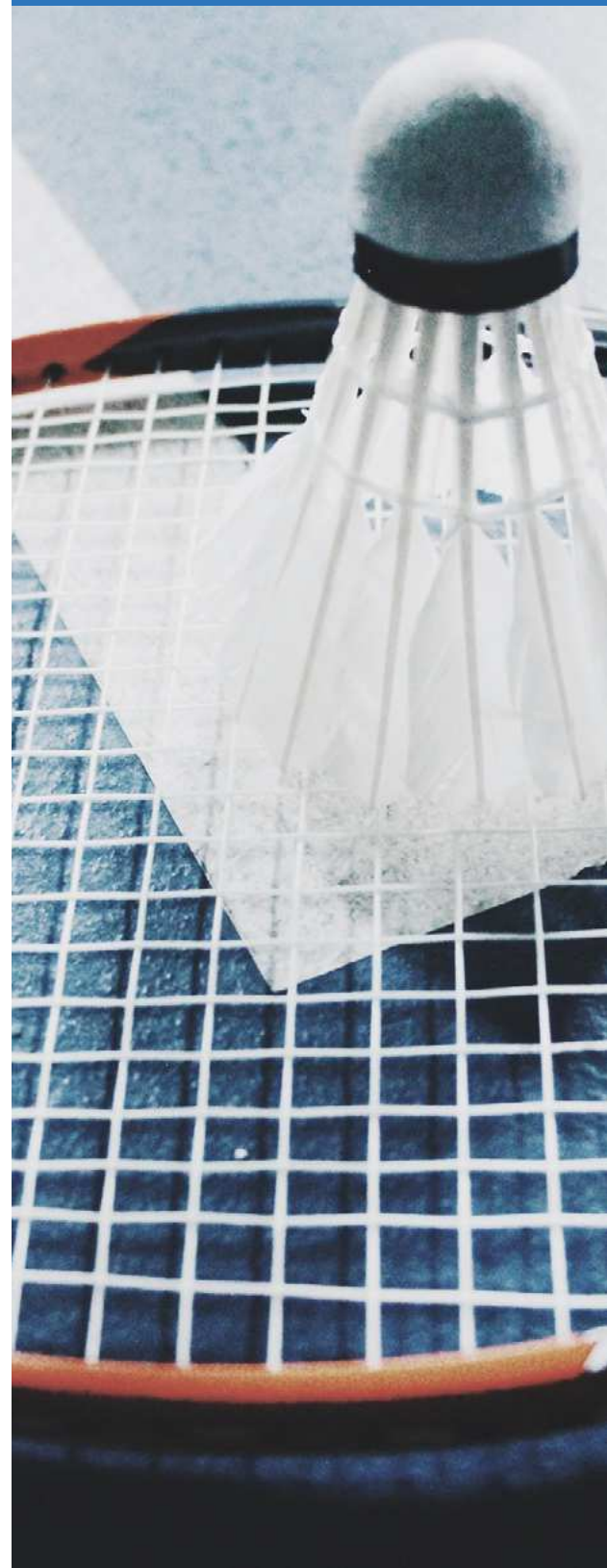
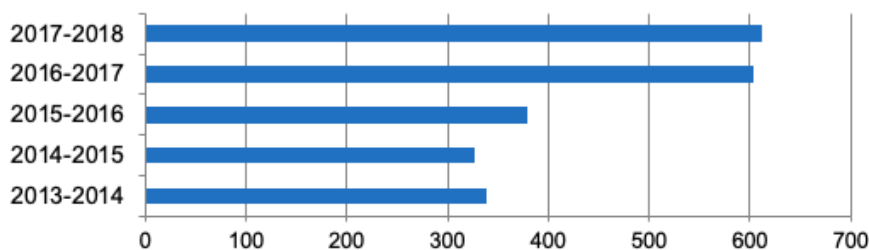
Formation



Entrées Libres



Abonnement





ON APPREND,
ON NAGE,
ON DANSE,
ON S'AMÉLIORE,
ON S'INFORME,
ON PRATIQUE,
ON JOUE,
ON DÉVELOPPE,
ON S'AMUSE.

Rapport financier

Pour l'exercice se terminant le 30 juin 2018, le conseil d'administration des Centres d'activités physiques Rivière-du-Nord a retenu les services comptables de la firme :

Rochon Dumoulin Comptables
Professionnels Agréés S.E.N.C.R.L.