



Canlan Ice Sports Corp.

Mark Reynolds, C.R.H.A.

Vice-président, Ressources humaines



Where
the
Experience
is
Everything

**Vivez
L'Expérience**



Aperçu :

Coté en bourse : « ICE » à la Bourse de Toronto.

64,7 M \$ (exercice financier 2008)

20 Complexes - 17 au Canada et 3 aux É.-U.

Tout près de 1 000 employés.



« ...chef de file en Amérique du Nord en développement, exploitation et propriété de complexes récréatifs et divertissants multifonctionnels. »

Principales activités :

Loisirs et divertissements sur glace.

C.-B. : 5

Alberta : 1

Saskatchewan : 3

Manitoba : 1






Ontario : 6

Québec : 1

É.-U. : 3

(New Jersey, Maine et Indiana)

Nos services et produits

Adultes	Jeunes	Services de soutien
		<p>Tournois Canlan Classic</p>  <p>Accueillent plus de 40 événements par an et 1 600 équipes participantes (25 000 participant(e)s) au Canada et aux É.-U.</p>
<p>2008 : 63 000 joueurs et joueuses se sont inscrits dans diverses divisions de la ligue ASHL – selon leur âge et leur calibre</p>	<p>2008 : Participant(e)s aux camps, à l'Académie de hockey et à l'Académie de patinage : 21 900</p> <p>Participant(e)s aux matchs 3 contre 3 : 11 600</p>	<p>Thirsty Penguin Grill House.</p>  <p>Magasins d'articles de sport</p> 

Nos statistiques sur les effectifs

Statistiques éclair de l'entreprise

:

Effectifs : Soutien de l'entreprise,
Leadership des services, Tournois
Canlan Classic et Équipe de gestion

= 42 = **4,5 %**

Statistiques éclair sur les complexes :

Effectifs : 35 % à temps plein,
65 % à temps partiel ou saisonniers
Âge moyen : 29 ans

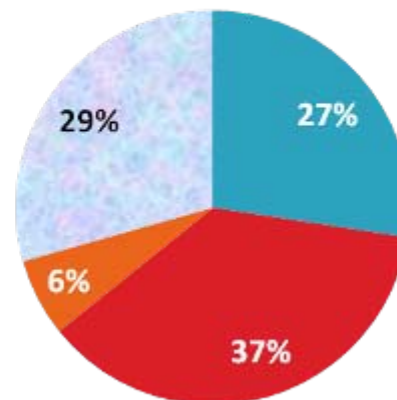
Au niveau des complexes : 4 grands services :

Vente et marketing, Exploitation de
la glace (glace / entretien du
complexe)

Restauration

Magasin d'articles de sport

Effectifs des complexes, par service



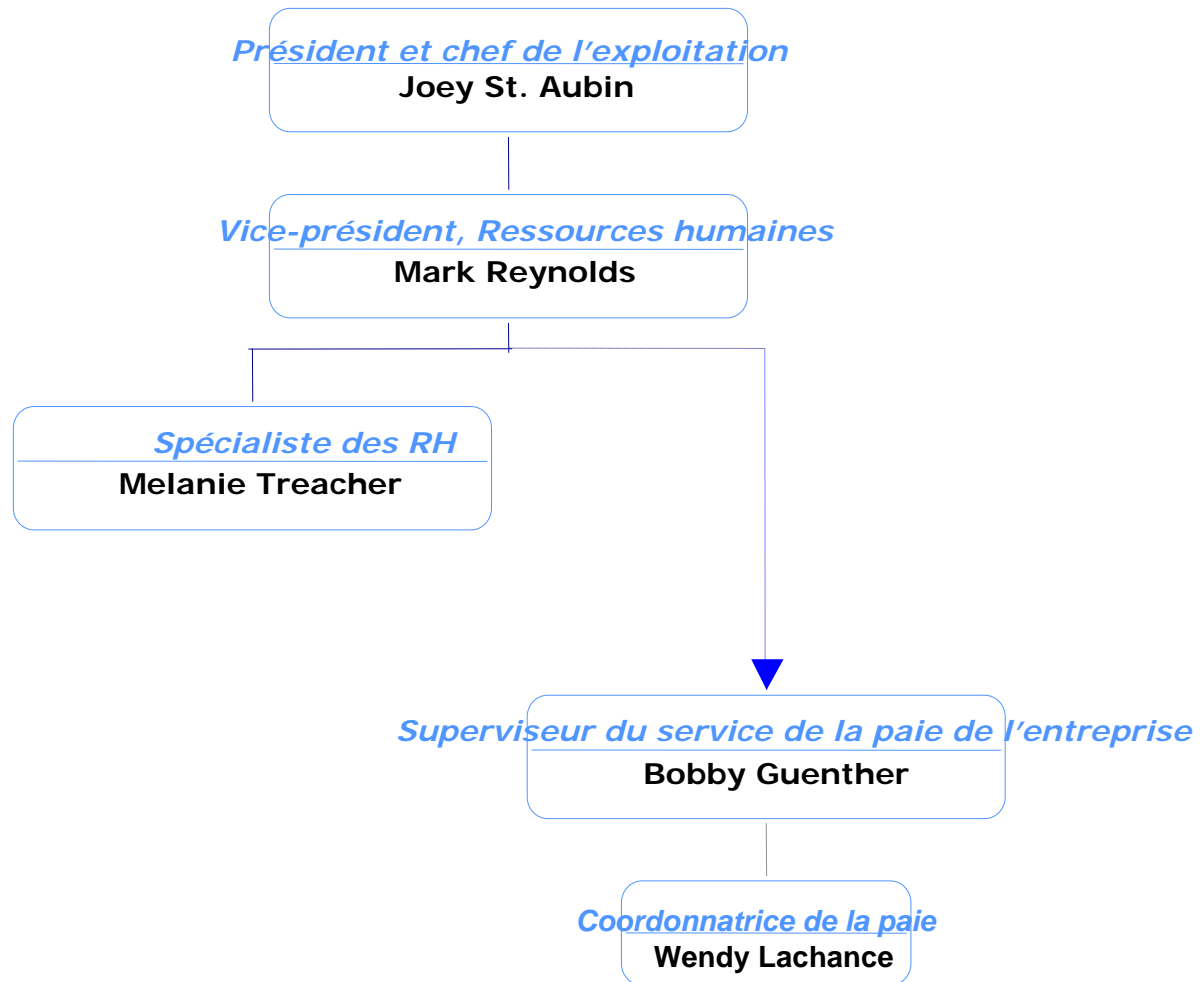
■ Effectifs : Ventes et marketing,
glace

■ Effectifs : Restauration

■ Effectifs : Magasins de sport

■ Effectifs : Opérations –
Entretien des complexes et de
la glace

Notre structure organisationnelle --- Service des Ressources humaines



La formation, c'est notre affaire!

Complexes	Soutien régional	Entreprise
<ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre de l'orientation des nouveaux employés• Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)• Santé et sécurité<ul style="list-style-type: none">• Premiers soins et défibrillateur externe automatisé (DEA)• Planification d'urgence• Manutention du gaz propane• Réunions des services• Réunions générales du complexe• Réunions des gestionnaires	<ul style="list-style-type: none">• Visites des complexes par les vice-présidents régionaux et les chefs de services• Téléconférences mensuelles et trimestrielles• Manuels et Guides des pratiques exemplaires à l'intention des services• Soutien des logiciels spécialisés<ul style="list-style-type: none">• CLASS, AccPac, FAME, Squirrel, Optimum Control, PointStreak, CPP	<ul style="list-style-type: none">• Conférences sur le leadership :<ul style="list-style-type: none">• Directeurs généraux• Directeurs - Restauration• Ventes et programmes• Ligue• Exploitation• Administration• Excellence du service (OTEC)• Recrutement, entrevues, embauche• Directeur – techniques d'encadrement• Processus d'orientation des nouveaux employés• Processus de gestion du rendement• Assemblée générale (webinaires)• Politiques et pratiques exemplaires à l'échelle de l'entreprise.• Bulletin des employés

Apprentissage....Automne 2008 ----Participation au sondage Employeur de choix

- ▶ N'avons pas reçu la désignation Employeur de choix.
- ▶ Mais avons appris beaucoup de choses!
- ▶ Avons fourni des renseignements clés
- ▶ **Gestion de première ligne : une de nos forces!**
- ▶ **Apprentissage et perfectionnement : pas une de nos forces!**

RECRUTER
Culture en milieu de travail
Évaluation générale
Diversité au travail
Gestion de première ligne

MAINTENIR EN POSTE
Diversité au travail
Gestion de première ligne
Culture en milieu de travail

RENDEMENT
Évaluation générale
Équilibre travail-vie
Gestion de première ligne

S'ADAPTER
Gestion de première ligne
Évaluation générale
Culture en milieu de travail

RECRUTER
Salaire / avantages sociaux
Leadership stratégique
Équilibre travail-vie
Apprentissage et perfectionnement
MAINTENIR EN POSTE
Salaire / avantages sociaux
Équilibre travail-vie
Apprentissage et perfectionnement
RENDEMENT
Salaire / avantages sociaux
Apprentissage et perfectionnement
S'ADAPTER
Salaire / avantages sociaux
Apprentissage et perfectionnement

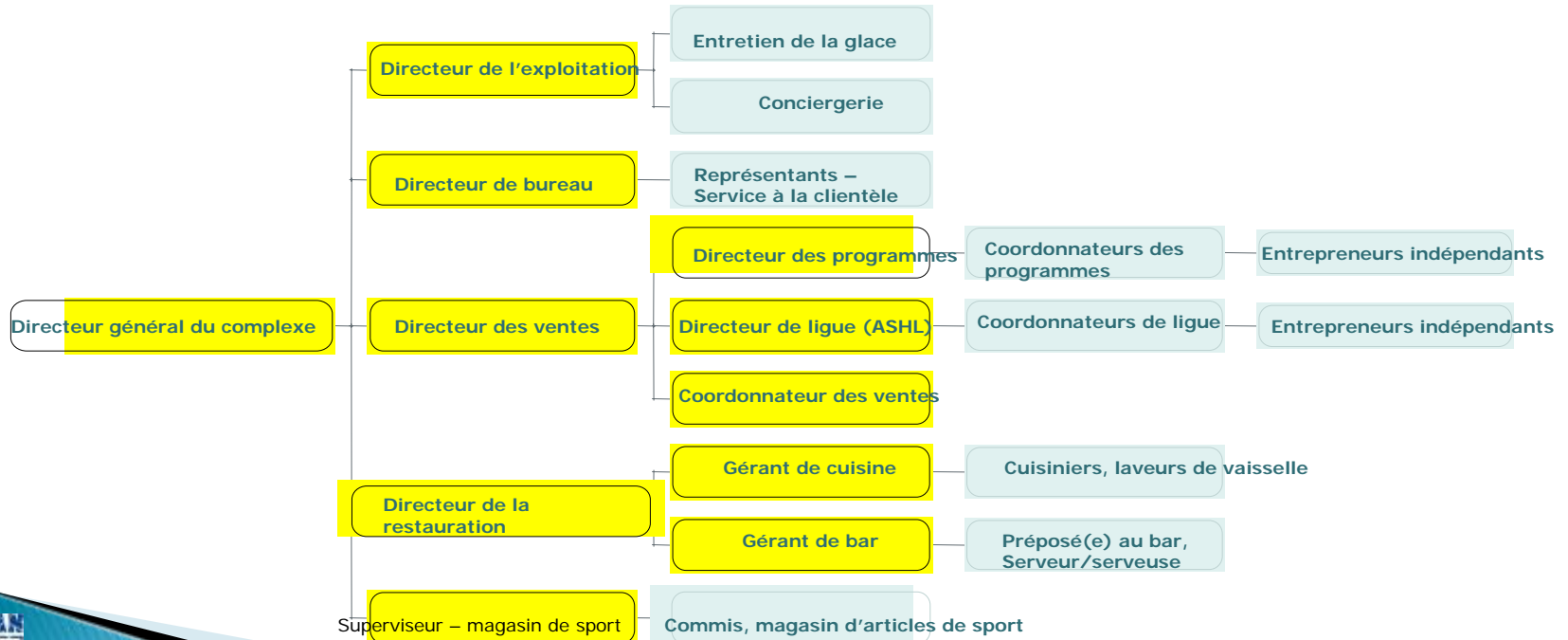
Apprentissage et perfectionnement

Sur quoi doit-on se concentrer?

Notre première étape : Profil et grille des compétences pour les 11 rôles clés dans nos complexes.

But : Repérer les compétences communes des rôles et celles qui sont uniques à chacun d'eux.

Notre leçon : 6 grands thèmes, 24 compétences communes.



Apprentissage et perfectionnement

Sur quoi doit-on se concentrer? (Une étape en tandem, avec la grille de compétences).

Soutien en leadership et sentiment d'adhésion

Printemps 2009 : Canlan met à jour ses énoncés de vision et de mission

Ainsi que son plan stratégique d'entreprise

2 répercussions clés du plan stratégique :

- Priorité accordée aux « Effectifs et au leadership » et à la « Culture »

Pour avoir un impact sur les deux – nous sommes à mettre au point une stratégie globale d'apprentissage et de perfectionnement.

Apprentissage et perfectionnement

Facteurs déterminant notre stratégie :

- ▶ Rayonnement géographique – Comment toujours franchir des distances pour atteindre la cible?
- ▶ Facteurs démographiques – Âge, culture, province / État, sexe, employé à temps plein – à temps partiel – saisonnier, besoins du service.
- ▶ Ressources (finances, effectifs, technologie).
- ▶ Priorités contradictoires
- ▶ L'économie d'aujourd'hui
- ▶ Soutien en leadership et sentiment d'adhésion
- ▶ Soutien et sentiment d'adhésion des employés

Apprentissage et perfectionnement

Points de convergence de la stratégie d'apprentissage et de perfectionnement

1. **Le client d'abord** : Priorité de premier ordre – cerner les lacunes et les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement visant à améliorer l'expérience client.
2. **Données géographiques et démographiques** :
Directeurs de première ligne et chefs de service : Profiter de nos atouts actuels. Augmenter la responsabilité et la responsabilisation liées au perfectionnement des ressources. Fournir les outils et le soutien nécessaires.
3. **Politiques / Pratiques exemplaires / Manuels** : Mettre à jour et rafraîchir. Veiller à l'ajout de listes de vérification et d'instruments de travail clairs. Publier de nouveau afin de faciliter l'accès à l'information.
4. **Ressources** : -- Technologie – Améliorer la convivialité des technologies existantes, et repérer les possibilités d'effectuer des mises à niveau à prix abordable.
5. **Communiquer** – dans tous les sens. S'assurer que les dirigeants et les employés sont entièrement impliqués.
6. **Intégration** – afin de réduire ou de supprimer des priorités contradictoires, utiliser efficacement les ressources et veiller à ce que les pratiques soient en harmonie à l'échelle de l'entreprise.
7. **Maximiser** l'utilisation des ressources actuelles. Cerner les mesures clés liées au rendement de l'investissement.



Canlan Ice Sports Corp.



Where
the
Experience
is
Everything

Vivez
L'Expérience

