

Mise à jour de la part de Lance Novak, directeur exécutif du CCC

Comme il s'est écoulé quelques semaines depuis ma dernière vidéo, j'aimerais vous mettre au courant des sujets pour lesquels nous avons récemment reçu le plus de demandes de renseignements.

Activités générales

Nous recevons des demandes de service et de renseignements au-delà de nos capacités actuelles avec jusqu'à 700 appels téléphoniques, plus de 400 clavardages en direct et plus de 400 courriels au cours d'une semaine donnée.

Compte tenu des restrictions de nos ressources, nous continuons à nous adapter pour surmonter cette situation critique et améliorer les temps de réponse nécessaires pour servir et soutenir nos membres. Voici quelques exemples de ce que nous faisons différemment pour améliorer votre accès au personnel :

- Nous avons récemment ouvert nos téléphones, le clavardage en direct et le service de messagerie électronique les samedis. La réaction des membres à ce projet pilote sera utilisée pour décider si nous continuerons d'offrir des services en prolongeant les heures d'ouverture du bureau.
- Nous avons organisé un webinaire avec une démonstration en direct des demandes les plus utilisées sur le portail en ligne. Celui-ci a été enregistré et sera affiché dans le Centre d'assistance sur le site web et le portail.
- Nous avons mis en place des adresses électroniques dédiées à des demandes spécifiques afin d'améliorer les délais d'exécution par le personnel le plus qualifié pour traiter votre question. Par exemple, il existe une adresse électronique dédiée aux demandes de renseignements sur les certificats, et une autre qui sera bientôt mise en place pour les demandes d'ajustement des frais.

Le personnel du CCC continue de travailler à distance, mais nous nous préparons à un retour progressif au bureau dans les semaines à venir car les restrictions locales devraient s'assouplir.

Presque tous les certificats d'enregistrement pour les chiens nés au Canada ont maintenant été délivrés :

- Les certificats traités jusqu'au mois de mars ont été envoyés en format papier.
- Les certificats traités depuis le mois d'avril sont envoyés en format PDF, et des copies papier pour remplacer les PDF seront envoyées par courrier dans les prochaines semaines.

Veillez prendre note que les certificats d'enregistrement des chiens étrangers nécessitent un examen plus approfondi pour en vérifier l'exactitude avant d'être envoyés par la poste, donc qu'ils sont délivrés moins rapidement.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant les certificats, envoyez un courriel à l'adresse dédiée qui s'affiche sur votre écran. Cela vous permettra de recevoir une réponse plus rapidement que si vous utilisiez l'adresse électronique générale ou laissiez un message vocal.

Expositions et concours

Tous les résultats de **conformation** pour 2019 sont sur le point d'être traités. En fait, le processus pourrait être terminé au moment de la publication de cette vidéo, ce qui entrainera l'impression des certificats de titres pour les résultats de 2019, puis le lancement du traitement des résultats de **conformation** pour 2020 pour les événements tenus avant les restrictions liées à la pandémie.

Le travail de développement du système est en cours et doit être achevé avant que nous puissions commencer à saisir et à traiter les résultats au mois d'août. Il est trop tôt pour confirmer la date à laquelle ces travaux seront terminés, y compris les titres ajoutés à vos comptes sur le portail. Nous vous tiendrons informés.

Budget des technologies de l'information

Nous reconnaissons que la gestion des coûts dans la mise en œuvre du nouveau système est une préoccupation importante pour les membres et ceux-ci veulent des réponses claires. Vous trouverez ci-dessous un bref résumé pour répondre aux questions fréquemment posées par les membres.

- Le projet de création d'un système informatique pour soutenir les opérations du CCC a débuté en 2015. Il a été motivé par la nécessité de remplacer le système informatique vieux de plus de 30 ans qui reposait sur une technologie obsolète ne pouvant être mise à jour ou facilement réparée, ce qui représentait un risque important pour l'organisation.
- L'élaboration d'un système répondant aux exigences spécifiques et complexes du CCC en matière de gestion des adhésions, des enregistrements et des informations sur les événements a aussi nécessité la mise à jour de notre système financier et de la plateforme du site web.
- Le travail a été effectué en utilisant des comités d'experts, des évaluations des besoins, l'examen des systèmes d'autres clubs canins et organisations similaires, et un processus d'appel d'offres auquel le Conseil d'administration a participé et pour lequel il a autorisé les approbations financières.
- Un fournisseur a été sélectionné pour livrer le nouveau système, et le CCC avait initialement prévu un budget d'environ 940 000 dollars pour le projet, à dépenser sur 12 à 18 mois.
- Comme c'est souvent le cas pour les systèmes informatiques complexes, des modifications ont été nécessaires au fur et à mesure de l'avancement du projet. Les modifications étaient dues à de nombreux facteurs, notamment l'identification de fonctionnalités nouvelles ou élargies, l'évolution des options technologiques et des coûts des licences, des défis imprévus dans la préparation et la sauvegarde des données lors du passage d'un système très ancien et instable au nouveau système.
- Par conséquent, l'échéancier et le budget ont augmenté de façon exponentielle au cours du développement du système. Bien que les dépenses aient plus que doublé et que le calendrier ait été dépassé de plusieurs années, les nouveaux coûts du budget du projet sont en grande partie liés à des exigences supplémentaires, et ont également fait partie des coûts de fonctionnement réguliers et remplacé les coûts de l'ancien système. Cela s'est fait selon un processus contrôlé et chaque étape a été autorisée par le Conseil d'administration.
- Nous travaillons diligemment avec le fournisseur pour assurer que le nouveau système - y compris toutes les fonctionnalités décrites dans notre contrat avec lui - est livré dans le cadre du budget autorisé et convenu. Nos principales priorités sont d'assurer que le système est mis en œuvre, que le contrat est respecté et que le CCC obtienne la valeur à laquelle on s'attend.

La situation financière du Club

En raison de l'annulation de la plupart des événements en 2020, le CCC a dû faire face à la perte de sa deuxième source la plus importante de revenus. Jusqu'à présent, grâce aux mesures de réduction des coûts et à d'autres revenus, nous avons enregistré de légères pertes ou avons presque atteint l'équilibre au cours des deux derniers mois. Bien que nous prévoyions un déficit pour 2020, il devrait être nettement inférieur à la perte de revenus et, grâce à la gestion prudente des finances du Club au cours

de la dernière décennie par le Conseil d'administration, le Comité de vérification et l'équipe de direction, les pertes prévues peuvent être financées par des réserves d'urgence.

Pour conclure, si vous ne le saviez pas déjà, l'AGA du CCC se tiendra virtuellement en septembre pour la première fois! Le Comité de planification de l'AGA et le personnel se préparent pour cette assemblée historique qui ouvrira l'accès aux membres à travers le Canada. Je vous invite personnellement à vous joindre à nous lors de ce qui sera véritablement un événement spécial pour la communauté du CCC.

Restez en sécurité et j'espère vous voir à l'AGA !