

COMPLEXE AQUATIQUE EXTÉRIEUR BEAU-CHÂTEAU

RAPPORT DE FIN DE SAISON
ÉTÉ 2021

GENEVIÈVE SAVARY
RÉGIE SPORTS ET LOISIRS BEAU-CHÂTEAU

Table des matières

1. INTRODUCTION	3
2. PROGRAMMATION	3
a. Bains libres	3
b. Cours de natation	5
c. Cours de natation privés	6
3. INSCRIPTION, SITE WEB ET TARIFICATION	6
4. TARIFICATION	7
5. MESURES COVID	7
a. Capacité totale	7
b. Désinfection	7
c. Affichage	8
d. Toilettes et vestiaires	8
6. PEINTURE DES BASSINS	8
a. Appel de soumission	8
b. Fournisseur choisi	10
c. Problèmes encourus	10
7. PEINTURE DES BASSINS	10
a. Fuite majeure souterraine	10
b. Chauffe-eau	10
c. Jeux d'eau	11
d. Pateaugeoire	11
8. DOTATION	11
a. Organigramme	11
b. Affichage des postes	11
c. Entrevues	12
d. Embauche	12
e. Uniformes	13
f. Formations des employés	13
g. Procédures	15
h. Réunion de gestion	15
i. Programme de reconnaissance des employés (NOUVEAUTÉ)	15
j. Rencontres de mobilisation	15

k. Ratio assistants-sauveteurs et surveillants-sauveteurs.....	16
l. Gestion du personnel.....	16
9. PLAN DE SURVEILLANCE.....	16
10. COURS DE NATATION	18
a. Cours de groupe.....	18
b. Cours de sauvetage	18
c. Cours aquaforme.....	18
11. STATISTIQUES	19
a. Rapport d'achalandage	19
b. Revenus	20
c. Dépenses.....	21
12. ENTRETIEN	22
a. Paysagement.....	22
b. Qualité de l'eau	22
13. IMPRÉVUS, ENTRETIEN ET RÉPARATIONS	23
14. PRODUITS CHIMIQUES	23
15. FERMETURE DE SAISON	23
16. RECOMMANDATIONS SAISON 2022	24
a. Budget	24
b. Employés et gestionnaires	24
c. Structure de l'équipe et horaire de travail.....	24
d. Amélioration des lieux	25
e. Fournisseurs	25
f. Réparations des installations.....	25

1. INTRODUCTION

La saison 2021 a été marquée par plusieurs événements qui ont impacté les opérations du complexe. Les principaux sont les suivants :

- La pénurie de main-d'œuvre
- La canicule
- Les bris majeurs et imprévus des systèmes
- Difficulté d'approvisionnement

2. PROGRAMMATION

Le complexe a ouvert le 23 juin en offrant l'accès à une école, une sortie de fin d'année. Dès l'ouverture au grand public le 24 juin, nous avons été en mesure d'offrir une programmation variée: des bains libres, des cours de natation, des cours d'aqua forme, des cours de mise en forme au parc ainsi que des périodes d'entraînement de nage libre en longueur.

COURS ADULTES (16 ANS +)			
<i>Garder une distance de 2m en tout temps avec les autres participants. Mesure Covid-19</i>			
26 JUIN AU 19 AOÛT 2021 (8 semaines)			TARIFICATION TX INC
AQUAFIT			À LA CARTE : R : 10\$ / NR : 11\$ SESSION : R : 75\$ / NR : 82,50\$ ILLIMITÉ : R : 112,50\$ / NR : 123,75\$
LUNDI	18h45 à 19h30	28 juin au 16 août	
JEUDI	18h45 à 19h30	1 juillet au 19 août	
SAMEDI	8h35 à 9h20	26 juin au 14 août	
MISE EN FORME EXTÉRIEURE			GRATUIT POUR TOUS
MARDI	9h30 à 10h15	29 juin au 17 août	
JEUDI	19h45 à 20h30	1 juillet au 19 août	
NAGE LIBRE EN LONGUEURS			À LA CARTE : R : 9\$ / NR : 6\$ ILLIMITÉ : R : 75\$ / NR : 82,50\$
LUNDI	18h00 à 19h30	28 juin au 16 août	
JEUDI	18h00 à 19h30	1 juillet au 19 août	
SAMEDI	8h30 à 9h15	26 juin au 14 août	

DATES D'INSCRIPTIONS

RÉSIDENTS : 14 JUIN DÈS 9H EN LIGNE, PAR TÉLÉPHONE OU AU SPORTPLEX (9H À 16H)

NON-RÉSIDENTS : 15 JUIN DÈS 9H EN LIGNE, PAR TÉLÉPHONE OU AU SPORTPLEX (9H À 16H)

R = RÉSIDENTS

NR = NON-RÉSIDENTS

a. Bains libres

Lors de l'ouverture, l'offre de bains libres permettait d'accueillir 2 000 baigneurs par semaine avec les 20 blocs hebdomadaires de 100 personnes.

HEURE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
08:15							
08:30							
08:45							
09:00							
09:15						AQUAFIT	
09:30		COURS NATATION			COURS NATATION	NAGE LIBRE LONGUEURS	
09:45		COURS NATATION			COURS NATATION	COURS NATATION	
10:00			ENTRAINEMENT RÉUNION SAUVETEURS				
10:15							
10:30							COURS NATATION
10:45		BLOC 1			BLOC 1	BLOC 1	COURS NATATION
11:00							
11:15							
11:30							
11:45							
12:00							
12:15	BLOC POUR LES CAMPS	BLOC POUR LES CAMPS	BLOC POUR LES CAMPS	BLOC POUR LES CAMPS	BLOC POUR LES CAMPS		
12:30							
12:45							
13:00						BLOC 2	
13:15							
13:30							
13:45							BLOC 2
14:00	BLOC 1	BLOC 2	BLOC 1	BLOC 1	BLOC 2		
14:15							
14:30							
14:45							
15:00						BLOC 3	
15:15							
15:30	BLOC 2	BLOC 3	BLOC 2	BLOC 2	BLOC 3		BLOC 3
15:45							
16:00							
16:15							
16:30							
16:45						BLOC 4	
17:00							
17:15	COURS NATATION	COURS NATATION		COURS NATATION			
17:30							
17:45	COURS NATATION	NAGE LIBRE LONGUEURS		COURS NATATION			
18:00							
18:15							
18:30							
18:45	AQUAFIT			AQUAFIT			
19:00							
19:15							
19:30							
19:45				FIT PARC			
20:00							
20:15							

Deux périodes de baignades libres en matinée ont permis d'offrir, aux jeunes familles, une plage horaire plus tranquille.

Du lundi au vendredi, à midi, un bloc était exclusivement réservé pour le camp de la ville de Beauharnois.

Les blocs de 13h45 et de 15h30 étaient les plus achalandés en semaine. Nous avons eu beaucoup de demandes sur la possibilité d'ajouter un bloc à 17h15.

Lors des périodes de canicule, lorsqu'il nous était possible d'avoir le personnel nécessaire pour les opérations, nous avons offert des blocs supplémentaires. Le manque d'effectifs était problématique.

Le 12 juillet, avec l'assouplissement des mesures sanitaires, la capacité maximale d'accueil a augmenté, passant de 100 à 200 baigneurs.

À partir du 23 août, avec une réduction de personnel et le retour à l'école, nous avons été en mesure d'offrir une plage horaire de quatre heures en après-midi en semaine, ce qui fût très apprécié étant donné la belle température.

Deux journées thématiques ont eu lieu au cours de l'été : Noël du campeur et Fiesta mexicaine. Les clients et les employés ont été invités à porter des accessoires et à venir profiter de la journée dans une ambiance (musical et décors) au grand plaisir des enfants. Une publication sur les médias sociaux a été faite.

HORAIRE FIN DE SAISON 2021

HEURE	LUNDI 23 AOÛT	MARDI 24 AOÛT	MERCREDI 25 AOÛT	JEUDI 26 AOÛT	VENDREDI 27 AOÛT	SAMEDI 28 AOÛT	DIMANCHE 29 AOÛT
08:15							
08:30							
08:45							
09:00							
09:15							
09:30							
09:45							
10:00							
10:15							
10:30							
10:45							
11:00							
11:15							
11:30							
11:45							
12:00							
12:15							
12:30							
12:45							
13:00							
13:15							
13:30							
13:45							
14:00							
14:15							
14:30							
14:45							
15:00							
15:15							
15:30							
15:45							
16:00							
16:15							
16:30							
16:45							
17:00							
17:15							
17:30							
17:45							
18:00							
18:15							
18:30							
18:45							
19:00							
19:15							
19:30							
19:45							
20:00							
20:15							

b. Cours de natation

Différents niveaux ont été offerts sur deux sessions. La session #1, du 26 juin au 23 juillet et, la session #2, du 24 juillet au 20 août.

COURS DE NATATION - ÉTÉ 2021

La participation d'un parent par enfant dans l'eau est exigée à chacun des cours pour que les moniteurs puissent garder une distance de 2m tout au long du cours avec les enfants. - Mesure Covid-19

SESSION #1 - 26 JUIN AU 23 JUILLET 2021		
2 COURS PAR SEMAINE X 4 SEMAINES		
LUNDI	17h10 à 17h45	LOUTRE ET SALAMANDRE
JEUDI	17h10 à 17h45	LOUTRE ET SALAMANDRE
LUNDI	17h10 à 17h45	POISSON LUNE ET CROCODILE
JEUDI	17h10 à 17h45	POISSON LUNE ET CROCODILE
LUNDI	17h55 à 18h35	JUNIOR 1-2-3
JEUDI	17h55 à 18h35	JUNIOR 1-2-3
LUNDI	17h55 à 18h35	JUNIOR 7-8-9-10
JEUDI	17h55 à 18h35	JUNIOR 7-8-9-10
MARDI	9h25 à 10h	ÉTOILE, CANARD ET TORTUE
VENDREDI	9h25 à 10h	ÉTOILE, CANARD ET TORTUE
MARDI	9h25 à 10h	POISSON LUNE ET CROCODILE
VENDREDI	9h25 à 10h	POISSON LUNE ET CROCODILE
SAMEDI	9h25 à 10h	LOUTRE ET SALAMANDRE
DIMANCHE	10h10 à 10h45	LOUTRE ET SALAMANDRE
SAMEDI	9h25 à 10h	ÉTOILE, CANARD ET TORTUE
DIMANCHE	10h10 à 10h45	ÉTOILE, CANARD ET TORTUE

SESSION #2 - 24 JUILLET AU 20 AOÛT 2021		
2 COURS PAR SEMAINE X 4 SEMAINES		
LUNDI	17h10 à 17h45	LOUTRE ET SALAMANDRE
JEUDI	17h10 à 17h45	LOUTRE ET SALAMANDRE
LUNDI	17h10 à 17h45	POISSON LUNE ET CROCODILE
JEUDI	17h10 à 17h45	POISSON LUNE ET CROCODILE
LUNDI	17h55 à 18h35	JUNIOR 4-5-6
JEUDI	17h55 à 18h35	JUNIOR 4-5-6
LUNDI	17h55 à 18h35	JUNIOR 7-8-9-10
JEUDI	17h55 à 18h35	JUNIOR 7-8-9-10
MARDI	9h25 à 10h	ÉTOILE, CANARD ET TORTUE
VENDREDI	9h25 à 10h	ÉTOILE, CANARD ET TORTUE
MARDI	9h25 à 10h	POISSON LUNE ET CROCODILE
VENDREDI	9h25 à 10h	POISSON LUNE ET CROCODILE
SAMEDI	9h25 à 10h	LOUTRE ET SALAMANDRE
DIMANCHE	10h10 à 10h45	LOUTRE ET SALAMANDRE
SAMEDI	9h25 à 10h	JUNIOR 1-2-3
DIMANCHE	10h10 à 10h45	JUNIOR 1-2-3

c. Cours de natation privés

À partir du 18 juillet, nous avons offert des cours privés qui furent très appréciés.

HEURE	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
08:15							
08:30							
08:45							
09:00							
09:15							
09:30							
09:45							
10:00							
10:15							
10:30							
10:45	PRIVE 10:45-11:30						
11:00	PRIVE 10:45-11:30						
11:15							
11:30							
11:45							
12:00							
12:15							
12:30							
12:45							
13:00							
13:15							
13:30							
13:45							
14:00							
14:15							
14:30							
14:45							
15:00							
15:15							
15:30							
15:45							
16:00							
16:15							
16:30							
16:45							
17:00							
17:15							
17:30							
17:45							
18:00							
18:15							
18:30							
18:45							
19:00							
19:15							
19:30							
19:45							
20:00							
20:15							

3. INSCRIPTION, SITE WEB ET TARIFICATION

Étant donné la pandémie, le mode de réservation en ligne et le paiement par carte ont été priorités. Nous prenons des réservations par téléphone et en personne également.

Des améliorations au système d'inscription en ligne sont souhaitables (site Web, service à la clientèle, système téléphonique).

Les explications pour la réservation en ligne et le parcours du site web est complexe pour les clients, surtout en début de saison. Les clients ont besoin d'accompagnement et serait souhaitable que ce soit plus rapide.

Gérer la file d'attente, l'ouverture des blocs, la ligne téléphonique et la boîte vocale, les demandes d'information diverses (cours, tarification, horaires), enregistrements Sportplus, la vente de produits sont les nombreuses tâches que doit accomplir le préposé à l'accueil. En début de saison, plus difficile d'offrir un bon service à la clientèle.

L'appareteur a aidé à l'ouverture de chaque bloc, mais il est trop occupé pour supporter davantage le préposé.

Recommandations 2022 :

- Une semaine avant l'ouverture, planifier un employé à la prise des messages, suivis téléphoniques et retour d'appels auprès des clients avant l'ouverture.
- Les premiers jours d'ouverture, prévoir un deuxième employé afin de supporter le préposé à l'accueil dans ses tâches (prendre les messages, gérer les appels téléphoniques, réservations, inscriptions). Début de quart de travail trop occupé pour un seul préposé à l'accueil en début de saison malgré l'expérience des employés en poste.
- Un téléphone plus simple à utiliser et sans fil faciliterait le service à la clientèle. Par exemple, si la personne est occupée à l'accueil, un deuxième téléphone dans le bureau permettrait de répondre à plus de clients. Aussi, besoin de prendre les messages à distance (boîte vocale souvent pleine, lors de fermeture). Le transfert de la ligne téléphonique au Sportplex n'est pas l'idéal, car les heures d'opération ne coïncident pas toujours avec les besoins en support téléphonique.
- Améliorer le site web. Onglet inscription, dès la page d'accueil.
- Planifier et faire les changements d'horaire sur Google. Faciliter l'accès à la mise à jour afin de réduire le nombre de publications d'horaire : changement d'horaire ou fermeture sur Facebook.

4. TARIFICATION

Étant donné la pandémie, les tarifs sont demeurés inchangés, soit 2.75\$ pour les résidents et 4.00\$ pour les non-résidents par bloc. La clientèle était généralement plus habituée au fonctionnement des blocs. En fonction de l'achalandage, il était possible de profiter du bloc suivant. Le service des cartes de membres et des abonnements n'a pas été activé cette année en raison de la situation sanitaire.

5. MESURES COVID

a. Capacité totale

Pour la deuxième année consécutive, nous avons suivi les recommandations de la sécurité publique et la Société de sauvetage. La recommandation était d'allouer un 7 mètres carré par baigneur. La superficie totale des bassins est de 765 mètres carrés, ce qui donne un maximum de 110 baigneurs. Nous avons choisi d'annoncer un maximum de 100 baigneurs, tout en sachant que nous pouvions autoriser jusqu'à 110 baigneurs en période de fort achalandage.

À partir du 12 juillet, nous avons pu augmenter la capacité de baigneurs à 200, tout en sachant que nous pouvions autoriser jusqu'à 220 en période de fort achalandage.

b. Désinfection

Avant chaque ouverture, entre chacun des blocs et lors de la fermeture, les employés avaient le mandat de désinfecter les installations. Chaque poste avait sa liste de tâches à effectuer. Afin de limiter les oublis, nous avons mis en place une liste de tâches à effectuer en fonction du poste de surveillance où ils étaient rendus à la fin du bloc en question.

À la fin de chacune des journées de travail, tout le matériel utilisé par les parents, les enfants et les employés étaient désinfectés (gilets sauvetage, bouées, matériel de cours, etc.). Selon les recommandations, nous faisons tremper les objets dans de l'eau chlorée.

Étant donné que c'était la deuxième année avec ces procédures de désinfection, cela a bien été effectué en général. Nous avons dû faire quelques rappels à certains employés.

c. Affichage

Quelques affiches indiquant les règlements et les directives sont disposées à l'entrée. Dans le complexe, elles servent principalement à indiquer aux usagers le sens de circulation sur la plage de la piscine. Des pictogrammes plus visuels complètent les règlements en vigueur.

Cette année, nous avons produit de grandes affiches communiquant les règlements pertinents selon les bassins.

d. Toilettes et vestiaires

Pour une deuxième saison de pandémie, lors de la désinfection des toilettes, nous avons mis en place un système d'alternance. Par exemple, seulement les toilettes des femmes étaient ouvertes lors du 1^{er} bloc (alors que celles des hommes étaient barrées). La porte était laissée ouverte et une affiche indiquait TOILETTES UNIVERSELLES. Lors du 2^e bloc, les toilettes des hommes étaient ouvertes pour permettre le nettoyage des toilettes des femmes utilisées au 1^{er} bloc.

Les casiers et vestiaires sont demeurés fermés au public toute la saison.

6. PEINTURE DES BASSINS

a. Appel de soumission

La régie a fait un appel de soumissions pour faire peindre les bassins du complexe, qui avait été budgété pour le printemps 2021. Seulement deux soumissions ont été reçues :

Soucy Aquatik

Piscine

Peinture: +/- 6 300 pi2 x 4\$= 25 200\$

Jet de sable: +/- 6 300 pi2 x 5\$= 31 500\$

Rivière

Peinture: +/- 3 700 pi2 x 4\$= 14 800\$

Jet de sable: +/- 3 700 pi2 x 5\$= 18 500\$

Pataugeoire

Peinture: +/- 3 000 pi2 x 4\$= 12 000\$

Jet de sable: +/- 3 000 pi2 x 5\$= 15 000\$

Joints: +/- 1 000 pi.lin x 7\$/ pi.lin= 7 000\$

Aquatechno

Description des travaux

- Vidange des bassins
- Décapage des surfaces au jet d'eau à 5000lbs de pression (Aquablast)
- Nettoyage des parois à l'acide
- Application de deux couches de peinture Époxy 85%, matière solide de première qualité sur les surfaces des bassins
- Application d'une couche de peinture noire sur les lignes et croix de nage
- Mise aux normes des bassins (indication des profondeurs)

Coût pour ces travaux : \$11,500.00 (taxes en sus)

Description des travaux

- Vidange du bassin
- Décapage des surfaces au jet d'eau à 5000lbs de pression (Aquablast)
- Nettoyage des parois à l'acide
- Application de deux couches de peinture Époxy 85%, matière solide de première qualité sur les surfaces des bassins
- Application d'une couche de peinture noire sur les lignes et croix de nage
- Mise aux normes des bassins (indication des profondeurs)

Coût pour ces travaux : \$14,750.00 (taxes en sus)

b. Fournisseur choisi

Le contrat a été octroyé à Aquatechno pour le mandat de la pataugeoire et la rivière. Étant donné les coûts de certains travaux imprévus avant l'ouverture (bris salle mécanique, entretien, réparations), il a été convenu que la peinture du bassin principal sera reportée au printemps prochain.

c. Problèmes encourus

Le début des travaux de peinture a été retardé de quelques jours à cause de la température extérieure (nuits sous 10 degrés, ciel non dégagé). Ces travaux tributaires de la température ont mis de la pression aux équipes.

Lorsque nous avons débuté le remplissage des bassins, nous avons remarqué que les surfaces étaient lisses et très glissantes. Aquatechno est venu ajouter de l'antidérapant (sable) au contour de la rivière et la surface horizontale de la pataugeoire (Intérieur et extérieur).

Le 3 août, la peinture a commencé à s'écailler dans la pataugeoire. Le fournisseur a aussitôt été informé. Une entente a été conclue le 24 août pour la reprise des travaux de peinture l'an prochain. Aquatechno a reconnu que la surface n'était pas sécuritaire pour différentes raisons comme la qualité de finition et le manque d'adhérence.

7. PEINTURE DES BASSINS

L'ouverture des systèmes a été confiée à Aquatechno. Ce dernier avait fermé le système en 2020 et avait été une référence lors des opérations de la dernière saison.

Le remplissage a été retardé de quelques jours, occasionné par le retard dans travaux de peinture, le manque de main-d'œuvre du fournisseur, la coupure d'eau à Beauharnois (14 au 16 juin) ainsi que la mauvaise météo.

Les 17 et 19 juin, le groupe Réal Jean est venu faire le calibrage des pompes dans la salle mécanique avant leur mise en marche afin de s'assurer de leur bon fonctionnement.

Le démarrage des systèmes a débuté le samedi 19 juin (initialement prévu le 12 juin).

a. Fuite majeure souterraine

Le 21 juin, à 2 jours de l'ouverture à la clientèle, nous avons eu de gros imprévus. Une fuite d'eau souterraine à la rivière a occasionné des travaux d'urgence pour remettre le système en marche. La ville de Beauharnois et Aquatechno ont travaillé en étroite collaboration pour régler le bris majeur. Tous les efforts ont été réunis afin de ne pas mettre en péril la date d'ouverture du complexe le 23 juin.

b. Chauffe-eau

Lorsque nous avons mis en marche les chauffe-eaux, nous avons eu un problème d'eau qui a inondé le terrain adjacent au complexe. Il s'agissait d'un problème connu par Aquatechno lors de la fermeture 2020, mais qui n'a jamais été communiqué à la Direction de la Régie. Chauffe-Piscine Oasis est venu faire la réparation de la thermopompe de la pataugeoire le 23 juin. Le 1^{er} juillet, les deux échangeurs de chaleur des thermopompes du bassin principal ont été remplacés et des réparations adjacentes finalisées (tuyauterie, test, recharges, pièces).

c. Jeux d'eau

Le Groupe Méridien est venu faire la réfraction de la dalle de béton qui avait besoin de quelques ajustements.

Le bouton d'activation situé au milieu des jeux a eu besoin de réparation. Un court-circuit se produisait lors de la mise en marche. JC Barrette a isolé et mis en pause le bouton en attendant que le remplacement du tube d'eau soit fait par Plomberie Valleyfield.

La grille des jeux d'eau a été trouvée chez Rona.

d. Pataugeoire

La réparation des soucoupes a fait à l'interne.

Les filets sous la structure de jeux ont été changés temporairement en attendant la commande de Vortex. Les filets doivent être retirés à chaque fin de saison.

8. DOTATION

a. Organigramme

L'organigramme est demeuré inchangé pour 2021.

b. Affichage des postes

Les offres d'emploi ont été affichées sur les réseaux sociaux, sur Dynamojobs et à la Société de sauvetage. Un courriel a été acheminé aux anciens employés avec un formulaire de demande de retour à l'emploi.

Nous avons reçu ces candidatures :

- 7 pour le poste d'assistant surveillant-sauveteur
- 3 pour le poste de moniteur en sécurité aquatique
- 4 pour le poste de Chef – Sauvetage
- 2 pour le poste de Chef – Opérations
- 5 pour le poste d'appariteur

- 2 pour le poste de préposé à l'accueil
- 11 pour le poste de surveillant-sauveteur

Parmi ces candidatures, 16 étaient des employés lors de saisons précédentes.

c. Entrevues

La majorité des entrevues ont été passées en personne en respectant les mesures de distanciation sociale. Les autres, ont été fait via l'application zoom. Une entrevue de groupe réunissant les 4 Chefs sauvetage était bien pertinente. Les entrevues de tous les autres postes étaient individuelles.

Deux candidats ne se sont pas présentés à l'entrevue.

Quatre candidats se sont désistés ayant décidé d'aller travailler pour un autre employeur pour de meilleures conditions d'emploi.

d. Embauche

Suite aux entrevues, nous avons offert des emplois à tous les candidats :

- 3 Chefs – Sauvetage
- 1 Chef – Opérations
- 1 Chef – Accueil
- 2 Préposés à l'accueil
- 2 Appariteurs
- 4 Assistants surveillants-sauveteurs
- 11 Surveillants-sauveteurs

La majorité des employés ont eu un maximum d'heures, surtout les surveillants-sauveteurs et les préposés à l'accueil. Des quarts de travail ont été difficiles à combler en raison d'un manque de personnel. Plusieurs employés ont occupé différents postes afin de permettre l'ouverture du complexe.

Nous aurions aimé recevoir plus de candidatures et engager plus d'employés pour la saison. Ceci aurait facilité la gestion des horaires, les remplacements et créé une plus grande relève parmi l'équipe pour le futur. Le contexte de la pandémie rend le recrutement difficile.

e. Uniformes

L'uniforme est demeuré le même cette année.

CHEF SAUVETAGE	SAUVETEUR	APPARITEUR	CHEF OPÉRATIONS	PRÉPOSÉ ACCUEIL
1 Chapeau rouge ou casquette 2 T-shirt/Camisole rouge 1 Short noir 1 Coton ouaté rouge	1 Chapeau rouge ou casquette 2 T-shirt/Camisole blanc 1 Short rouge 1 Coton ouaté rouge	Uniforme du Sportplex (T-shirt vert/noir et casquette) 2 T-shirt/camisole blanc	2 T-shirt blanc	Uniforme du Sportplex (T-shirt vert/noir et casquette)

Les casquettes, chapeaux et sacs banane ont été achetés sur ALLTIDES.COM. Les vêtements (chandails, camisoles, shorts, cotons ouatés ont été achetés chez Chato Sérigraphie et Broderie à Châteauguay.

Il n'est pas recommandé de racheter le short rouge pour les sauveteurs hommes (tissu non approprié). Les nouveaux sacs banane pour les sauveteurs ont été utilisé tout au long de la saison.

Nous avons procédé à l'achat d'équipement de protection pour les employés qui manipulent les produits chimiques (gants, masques, lunettes de protection, bottes, couvre-tout). L'équipement de protection sera suffisant pour l'an prochain.

Pour la saison prochaine, il serait souhaitable de fournir un short noir aux appariteurs et Chef des opérations.

f. Formations des employés

Pour la prochaine saison, il faudrait que les formations soient planifiées d'avance (en mars) afin de bien organiser le calendrier de tous les gestionnaires et employés.

SIMDUT

La formation de la Société de sauvetage a été offerte aux nouveaux Chefs Sauvetage, Chef accueil, Chef opérations, Contremaître et un appareteur.

Obligatoire pour tous ceux qui manipulent les produits chimiques.

Il est fortement recommandé que TOUS les appareteurs suivent cette formation pour soutenir l'équipe.

Qualité de l'eau

La Société de sauvetage offrait une seule date de formation en début de saison et il ne nous a pas été possible de s'inscrire.

Il est nécessaire que les employés gèrent la qualité de l'eau soient inscrits à cette formation afin de savoir comment gérer les dosages de produits chimiques et les incidents (vomitifs/fécaux/bactéries).

Les employés devant suivre cette formation :

-Chef opérations

-Appareteurs (à voir)

-Contremaître

Auditeur en sécurité aquatique

Cette formation est conseillée pour tout nouveau responsable de l'équipe. Cette formation a été suivie par le Chef opérations, le Contremaître et la DGA.

Premiers soins

Cette formation a été suivie par le Chef opérations, Chef accueil et un appareteur.

Formation des sauveteurs

L'an prochain, envisager de défrayer les coûts aux assistants sauveteur pour assurer une relève de surveillants sauveteurs. Le coût du cours pour un emploi saisonnier n'est pas avantageux pour les jeunes étudiants, par conséquent, plusieurs décident de demeurer assistants.

La brigade Splash est venu participer à un entraînement cet été.

Formation des appareteurs et préposés à l'accueil

La chef accueil et le Chef des opérations ont formé et accompagné les nouveaux employés. L'ajout d'un Chef appareteur (ou 2^e chef opération) permettrait de mieux encadrer l'équipe en place et de mieux superviser les tâches à effectuer. Plus de temps pour à se concentrer sur la supervision des lieux et les opérations aquatiques.

Formation du système de filtration

Le manque de disponibilité de notre équipe et de celle d'Aquatechno a rendu impossible la formation de base du système (filtration, backwash, pompes, pulsars, etc).

Pratique incendie

En début de saison, une pratique a eu lieu avec le Service d'incendie de la ville. Tous les employés ont été conviés à cette formation. Fort pertinente, cette formation devrait avoir lieu chaque année.

g. Procédures

Les procédures suivantes ont été développées et révisées avec les gestionnaires :

- Coupure de personnel
- Sécurité et incendie
- Mauvaise météo

h. Réunion de gestion

Une réunion de tous les Chefs (Opérations, Sauvetage et Accueil) avait lieu les mercredis de 8h à 9h30. Le Contremaître chapeautait cette rencontre dont les sujets portaient principalement sur l'organisation du temps, la gestion des employés, les défis de la semaine, la recherche de solutions en équipe, rôles et responsabilités, les attentes et améliorations souhaitées.

Belle participation de tous les gestionnaires permettant d'échanger sur les enjeux, de consolider et de conserver une belle cohésion d'équipe.

Cette rencontre était suivie de l'entraînement obligatoire des sauveteurs qui avait lieu de 10 h à 11 h 15.

i. Programme de reconnaissance des employés (NOUVEAUTÉ)

Tout au long de la saison, les employés ont été invités à souligner les bons coups de leurs collègues. Il y avait 3 catégories : l'esprit d'équipe, un événement cocasse "Le coup Popsicle" ou l'employé s'étant le plus démarqué par son initiative, sa rigueur ou son service à la clientèle "La bouée d'or".

Le mercredi à 11h15, tous les employés présents se réunissaient (incluant les appariteurs et préposés à l'accueil) pour dévoiler les bons coups de la semaine et reconnaître les employés s'étant démarqués. La veille, ils avaient été invités à voter dans chacune des catégories.

Ce programme avait été développé avec les employés et fût très apprécié.

j. Rencontres de mobilisation

Plusieurs rencontres participatives ont eu lieu pour préparer l'ouverture et durant la saison. Ces rencontres ont apporté un bel esprit d'équipe : remue-méninges, rencontre pré saison de gestion, journée d'accueil.

k. Ratio assistants-sauveteurs et surveillants-sauveteurs.

La pandémie entraîne un manque de sauveteurs formés. Cela rend difficile l'organisation du travail et la gestion du plan de surveillance.

Les Chefs sauveteurs et les surveillants sauveteurs ont redoublé d'efforts pour assurer un environnement sécuritaire pour les baigneurs. Afin de respecter la loi, nous devons avoir un ratio de 1 pour 1, ce qui était extrêmement difficile considérant la pénurie.

I. Gestion du personnel

Une saison marquée par un manque de personnel et d'heures d'opération. Le personnel a fait preuve d'une grande adaptabilité, disponibilité et flexibilité dans les horaires et postes occupés. Une petite équipe 2021, mais exceptionnelle et de qualité.

Chef des Opérations

Dès qu'il a été possible, le nouveau Chef des opérations a pris part à la préparation de l'ouverture du complexe et au suivi des travaux.

Dès le départ, son implication, ses connaissances de la salle mécanique et sa motivation en ont fait un atout, une personne de confiance pour la direction.

Il a dû faire face à de multiples imprévus tout au long de la saison. Cette année, le rôle de Chef des opérations a évolué et il a su faire preuve de professionnalisme avec ses nouvelles responsabilités.

Chef – Sauvetage

Lors du processus d'embauche, 3 des 4 candidats ont été sélectionnés pour devenir les Chefs Sauvetage (2 +1 en remplacement et pour assurer une relève).

Nous avons beaucoup apprécié le travail de ces 3 employées, qui ont démontré des compétences différentes, mais qui se complétaient. (Communication, mobilisation d'équipe, sens des responsabilités, leadership et savoir-faire).

Sauveteurs

Le travail des assistantes sauveteurs et ses sauveteurs a été mis à l'épreuve tout au long de l'été : de multiples sauvetages d'enfants et adultes et une canicule persistante rendant le travail de surveillance très difficile. Les sauveteurs se sont continuellement adaptés aux divers imprévus (bris mécanique, fermeture de bassin, qualité de l'eau) et de la météo.

Appariteurs, préposés et Chef clientèle

Ils ont maintenu un service à la clientèle adéquat dans la mesure des moyens offerts. Quelques rappels ont dû être faits au niveau de l'entretien et la propreté des lieux.

9. PLAN DE SURVEILLANCE

PLAN DE SURVEILLANCE 7 SAUVETEURS

Rotation

1. Le sauveteur X7 se rend à la chaise #1
2. Le sauveteur X1 se rend se rend à la glissade
3. Le sauveteur X2 se rend à la chaise #3
4. Le sauveteur X3 se rend à la pataugeoire
5. Le sauveteur X4 se rend à la chaise #1
6. Le sauveteur X5 se rend en patrouille rivière
7. Le sauveteur X6 va en sauveteur volant

Surveillance

X7: Fait la tournée des vestiaires et des aires gazonnées, appui l'équipe en cas de besoin

X1: Surveille la partie profonde et sa zone de la rivière

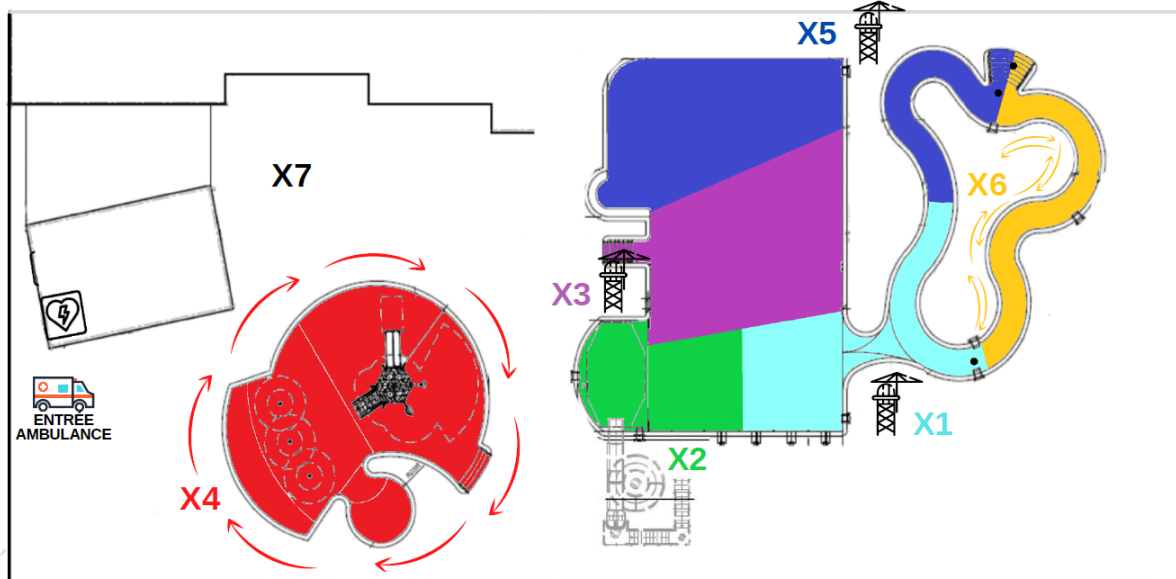
X2: Surveille la zone de la glissade et gère l'achalandage

X3: Surveille le centre du bassin principal

X4: Surveille la pataugeoire et l'entrée du module

X5: Surveille la partie peu profonde et sa zone de la rivière

X6: Surveille la rivière en patrouille



Début juin, il a été convenu d'un plan de surveillance avec le conseiller aquatique, le contremaître et la DGA. Il fût présenté à l'ensemble des gestionnaires lors de la rencontre préparatoire préouverture.

Le plan était sensiblement le même qu'à l'été 2020. Seulement l'ordre des positions a été changé afin que le sauveteur à la rivière termine sa rotation en sauveteur volant.

Le nouveau plan de surveillance a été présenté à toute l'équipe lors de la journée d'accueil du 20 juin. Chaque zone de surveillance en fonction du poste a bien été expliquée.

En début de saison, quelques ajustements et rappels isolés pour faire respecter le plan. Tout s'est bien déroulé par la suite. Nous avons révisé les tâches du poste surveillant volant (zones de présence, PR, support aux surveillants et équipe).

En canicule, nous avons ajouté un 8^e sauveteur afin de permettre des rotations doubles.

En fin de saison, étant donné la réduction de main d'œuvre (retour à l'école des employés), le poste de surveillance X2 était souvent coupé et engendrait la fermeture de la glissade. Lorsqu'il était possible, le sauveteur volant l'ouvrait sur demande.

10. COURS DE NATATION

a. Cours de groupe

À la première session, les cours de groupe se sont rapidement envolés. Il nous a été impossible de fournir à toute la demande étant donné le nombre limité de moniteurs. La deuxième session de cours de groupe a aussi été complète.

L'offre de cours est en fonction de l'horaire des blocs. Les cours sont donnés en dehors des heures d'ouverture au public, et ne peuvent avoir lieu en même temps. La configuration de la piscine influence aussi l'offre de service entre les cours, les blocs et les longueurs.

Recommandations :

- Lors de l'embauche, faire un affichage de poste de moniteur certifié;
- Réduire à un cours hebdomadaire (au lieu de 2) afin de faciliter les reprises en cas d'annulation;
- Nommer un responsable des cours avant le début des inscriptions pour organiser la programmation, gérer les inscriptions, les suivis client et remises de cours.
- Un MSA pourrait qualifier les jeunes pour le classement des candidats dans le bon groupe lors d'un exercice de nage.

b. Cours de sauvetage

Il nous a été impossible d'offrir ces cours à la mi-saison, faute d'inscription. La planification et l'offre sont arrivées trop tard dans l'été.

c. Cours aquaforme

Pour les cartes de cours illimités, un minimum garanti devrait être ajouté au contrat afin d'éviter des remboursements en fin de saison dû aux cours annulés (météo, qualité de l'eau, complexe fermé). La carte illimitée devrait regrouper les différentes journées.

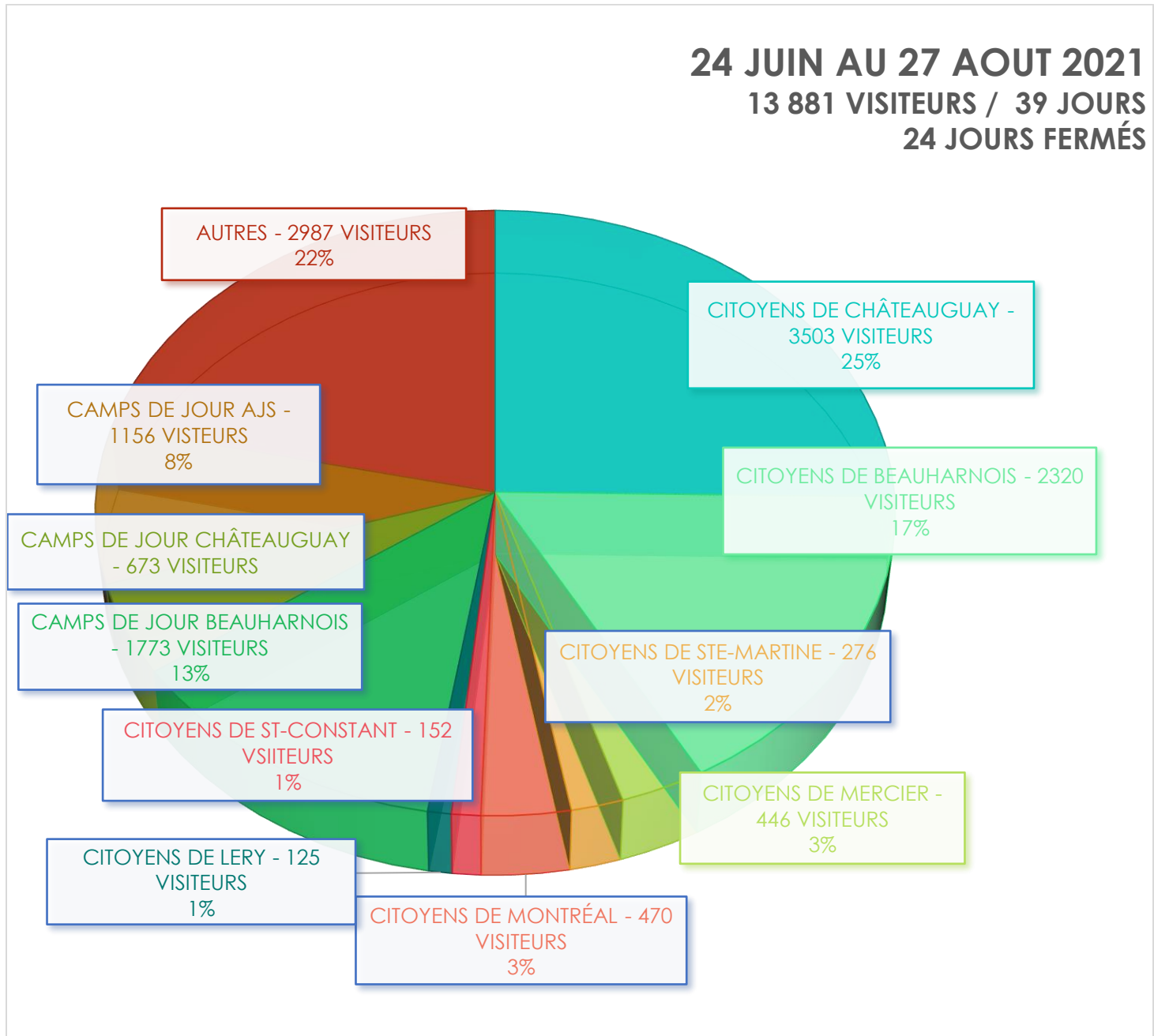
Les clientes de cours d'aquaforme ont pu bénéficier d'un remboursement pour les cours qui n'avaient pas eu lieu.

11. STATISTIQUES

a. Rapport d'achalandage

Cette saison, le complexe a accueilli 13 881 visiteurs, une moyenne de 355 baigneurs par jour. Une hausse de 180% par rapport à l'année précédente (7729 visiteurs). Étant donné les intempéries et les imprévus, le complexe a été ouvert 39 jours comparé à 57 jours en 2020.

Une hausse du nombre de visiteurs provenant de l'extérieur des villes voisines.

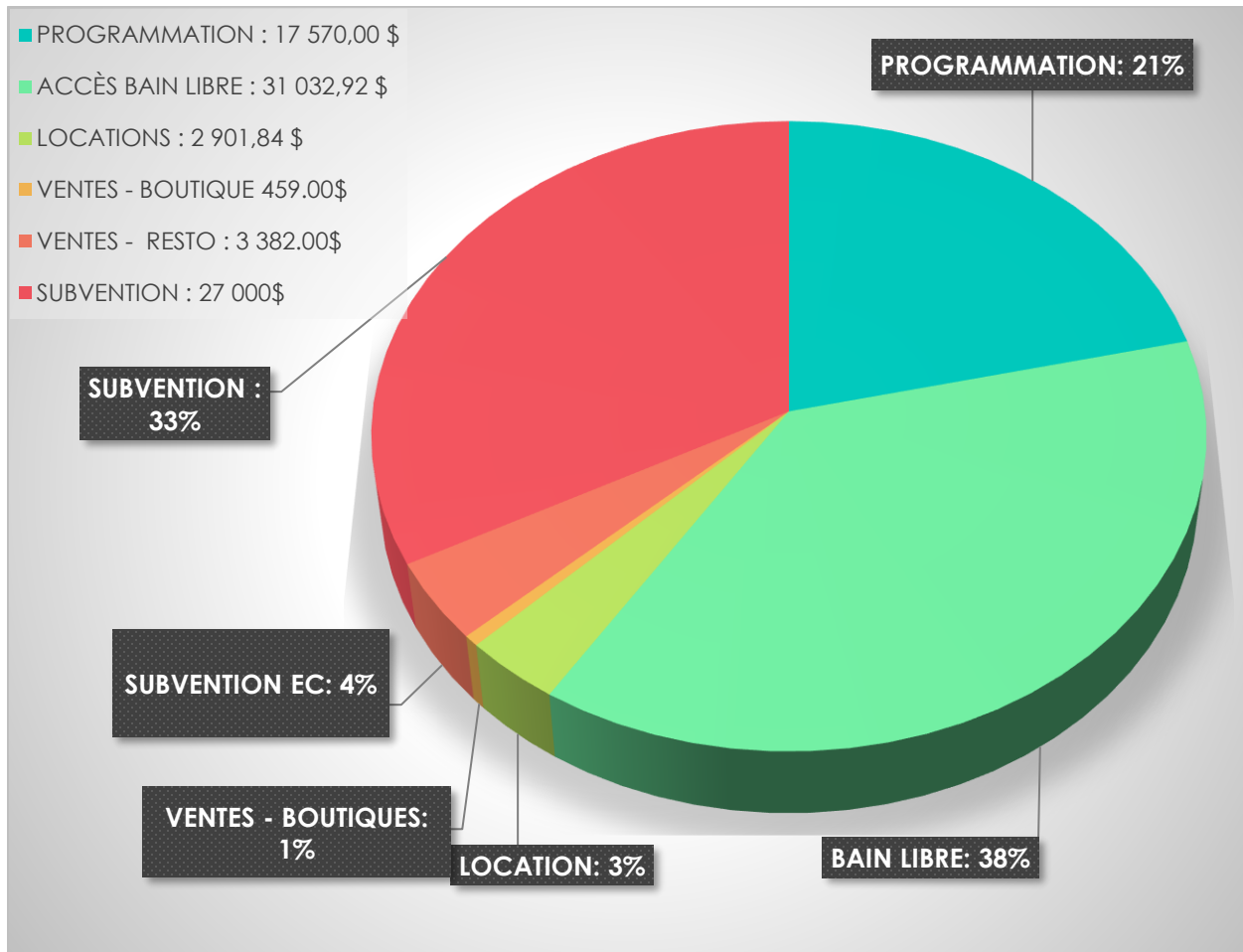


b. Revenus

Les revenus totaux sont 82 234,76 \$.

55 345,76 \$ en revenus d'opérations vs un budget de 30 000 \$.

La diversité de l'offre de cours est responsable de l'augmentation des recettes de programmation.



Camps de jour

Le camp de jour de Beauharnois s'est présenté tous les jours de la semaine, au bloc de midi. L'AJS et les camps de Châteauguay avaient ce sont présentés certains jours en semaine au bloc de 13h45.

Locations

Le Club Aquatique Châteauguay a loué les installations trois jours par semaine pour l'entraînement de leurs maîtres-nageurs.

La garderie Bobino est venue profiter des installations 1 heure par semaine.

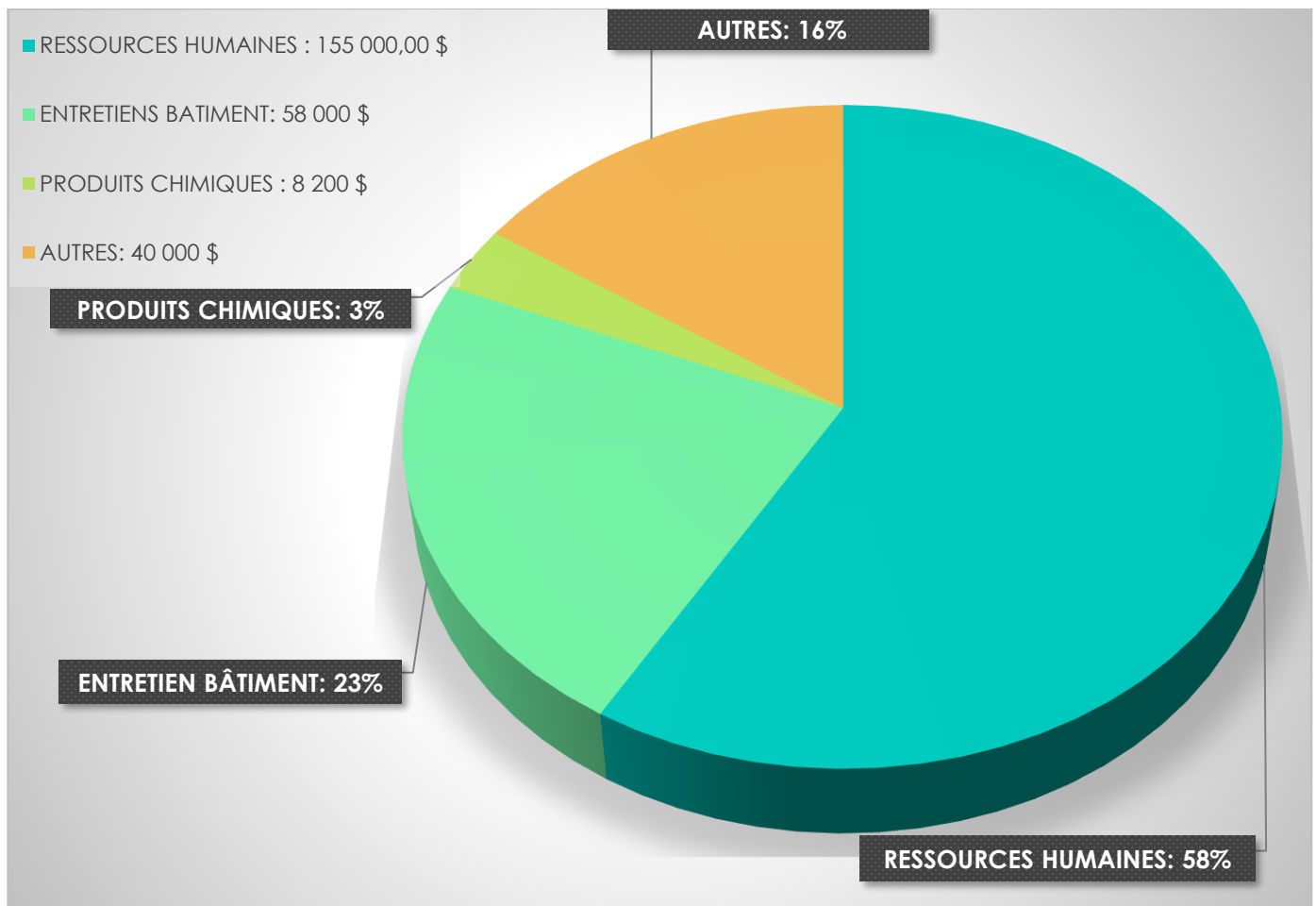
Le 23 juin, l'école Notre-Dame-de-la-Paix est venue faire une sortie de fin d'année.

Ventes alimentaires et produits

Les ventes les plus populaires ont été les Slush, Mr. Freeze, les croustilles, sandwiches à la crème glacée et les lunettes de natation.

c. Dépenses

Les charges réelles sont de 256 200 \$ vs un budget de 272 280 \$.



12. ENTRETIEN

a. Paysagement

L'entreprise Multi-Services Pat s'est chargée de la tonte du parc, pour la période allant du 1^{er} mai au 30 octobre 2021.

Les appariteurs se sont chargés de faire la tonte du gazon autour de la piscine, en plus de prendre en charge les mauvaises herbes (dans le parc et autour de la piscine).

Emondage RG est venu nettoyer le terrain en début de saison.

Nous avons fait livrer du paillis par Saison Express Lery pour les aires de jeux au parc.

b. Qualité de l'eau

Des tests d'eau ont été faits plusieurs fois par jour. Les rapports étaient affichés et disponibles à la clientèle.

De plus, la Ville de Beauharnois est venue prendre des échantillons d'eau aux 2 semaines, afin de valider la qualité de l'eau, ainsi que la présence de bactéries nocives. Nous avons eu quelques résultats hors critères de la piscine et de la pataugeoire, en raison de la turbidité ou de la présence des bactéries E. coli ou Pseudomonas aeruginosa, qui apparaissent lorsque l'eau est chaude et que le niveau de chlore descend sous les normes.

La température exceptionnellement chaude et nos problèmes avec les systèmes ont grandement influencé les résultats.

La durée entre le prélèvement et la réception des résultats était assez grande. De plus, nous recevions parfois les résultats des bassins à des dates différentes.

Recommandation : faire affaire directement avec Eurofils, sans intermédiaire.

Un représentant du ministère de l'Environnement est venu faire une inspection le 5 juillet. À la suite de la visite, nous avons apporté des modifications au registre des bassins.

13. IMPRÉVUS, ENTRETIEN ET RÉPARATIONS

Nous avons vécu de nombreux bris dès l'ouverture, ce qui a engendré diverses dépenses. Nous avons également dû faire des entretiens du système et des réparations :

- Réparation des thermopompes 5 500 \$
- Ajout T et vanne de drainage
- Réparation de pompes 5 500 \$
- Calibrage des pompes 1 000 \$
- Réparation poteau jeux d'eau 800 \$
- Serrure universelle (cadenas, salles de bain, salle mécanique, bureaux, accueil) 1000 \$

Considérant le montant des réparations pour la saison 2021, nous avons décidé de reporter les réparations de pompes à l'an prochain.

14. PRODUITS CHIMIQUES

Nous avons utilisé une bonne quantité de produits chimiques, principalement due à la canicule et l'instabilité des systèmes.

15. FERMETURE DE SAISON

Le 21 septembre, groupe Réal est venu faire le remplacement des manomètres et retirer les pompes défectueuses afin de pouvoir poser un diagnostic. Le test de vibration sera fait au printemps, car ils ont besoin de mettre en marche le système.

Plomberie Valleyfield vient les 6 et 7 octobre prochains afin de venir installer un T et vanne de drainage

S'assurer de bien fermer les abreuvoirs et les jeux d'eau

16. RECOMMANDATIONS SAISON 2022

a. Budget

- Planifier une augmentation des salaires : concurrence du marché, contexte de pénurie de main-d'œuvre, augmentation d'échelons et ajustement du nombre d'heures de certains postes;
- Prévoir la peinture pour le bassin principal;
- La réparation des équipements et pompes ;
- L'entretien préventif de la salle mécanique.

b. Employés et gestionnaires

Tous les employés ont eu une évaluation à la mi-saison. Il est donc possible de se baser sur ces dernières lors de l'embauche 2022.

c. Structure de l'équipe et horaire de travail

Des améliorations sont souhaitées afin d'assurer le bon fonctionnement des opérations.

Principalement :

- Augmentation d'heures pour un Chef des opérations (présence nécessaire de l'ouverture à la fermeture et lors des travaux, temps formation);
- Chefs sauveteurs : revoir l'organisation du travail et les responsabilités (travail administratif : évaluation, coaching, entraînement. Structurer le rapport de fin de journée et y inclure les statistiques);
- Horaire de travail sur 2 semaines permettant une rotation semaine vs fin de semaine, alternance des équipes;
- Plus d'heures de préposés à l'accueil;
- Plus de surveillants sauveteurs (en embaucher davantage);
- Plus de moniteurs;

-

d. Amélioration des lieux

- Voir la possibilité du retrait d'un ou deux panneaux de la glissade afin de réduire la désorientation avant l'entrée à l'eau;
- Améliorer le coin infirmerie avec une chaise civière, meuble de rangement, serviettes, etc.
- Procéder à l'achat d'un ordinateur en réseau, une imprimante, une numérisation et une plastifieuse exclusives pour le complexe.

e. Fournisseurs

Il est recommandé de poursuivre avec les principaux fournisseurs de la saison :

- Plomberie Valleyfield
- J.C. Barrette électricien
- Aquatechno
- Groupe Réal Jean
- Chauffe-piscine Oasis
- Pat multi-service

f. Réparations des installations

Plusieurs travaux sont prévus au printemps 2022 :

- Peindre le bassin principal de la piscine ;
- Reprise de la peinture de la pataugeoire par Aquatechno : décaper, peindre et ajout d'antidérapant sur la surface horizontale;
- Reprise de la peinture de la rivière par Aquatechno: ajout d'antidérapant sur la surface horizontale;
- Entretien du système (pulsars, etc.);
- Réparations, réinstallations et test de vibration des pompes, en entreposage chez Groupe Réal Jean ;
- Installer les nouveaux filets sous le module de la pataugeoire;
- Réparation porte du vestiaire;

- Réparation porte de sortie (à sécuriser);
- Réparation encoche du levier d'alimentation eau dans la salle mécanique.