



## Processus de demande — partenaire de formation de la Croix-Rouge

### Étape 1 : Liste des points à tenir compte en affaire

Les partenaires de formation de la Croix-Rouge sont responsables de tous les aspects opérationnels et administratifs de leurs activités.

La présente liste des points à tenir compte en affaire donne un aperçu des responsabilités administratives, financières et juridiques que vous devrez assumer pour établir votre programme et comprendre les secteurs clés qui orienteront l'élaboration de votre plan d'affaires. Veuillez d'abord passer en revue et remplir la *liste des points à tenir compte en affaires* ci-dessous avant de remplir le Formulaire de demande — Partenaire de formation.

**Pour les candidats ou les candidates qui cherchent uniquement à devenir partenaires de formation pour donner des formations à l'interne aux membres de leur entreprise ou de leur organisation, veuillez noter que certaines sections ou considérations ne s'appliquent pas à votre situation.**

La Croix-Rouge vous recommande de consulter une ou un comptable, une conseillère ou un conseiller municipal et une ou un spécialiste en droit dans le cadre de ce processus.

### **Vous trouverez ci-dessous les principales sections de votre demande que nous passerons en revue :**

- Assurance et responsabilité civile
- Analyse de marché
- Plan marketing
- Plan financier
- Équipement et installations
- Comptabilité et fiscalité
- Licence d'entreprise
- Aménagement du territoire et zonage
- Santé et sécurité
- Ressources humaines
- Opérations et assurance de la qualité
- **Annexe A** (Rubrique relative à la demande)



## Assurance et responsabilité civile

Les partenaires de formation de la Croix-Rouge doivent souscrire une assurance responsabilité civile générale commerciale pendant toute la durée de leur entente avec la Croix-Rouge et renouveler leur police chaque année. La Croix-Rouge ne signera pas d'entente de partenaire de formation en l'absence de certificat d'assurance du demandeur. Toutefois, veuillez ne souscrire aucune assurance avant d'avoir reçu la confirmation de l'approbation de votre demande.

- ❑ **Passez en revue les options d'assurance responsabilité civile.** La Croix-Rouge n'offre pas d'assurance responsabilité civile aux partenaires de formation, et l'assurance habitation est insuffisante pour répondre aux besoins opérationnels. **Passez en revue les renseignements sur l'assurance pour les partenaires de formation de la Croix-Rouge, publiés à l'adresse [croixrouge.ca/partenaire](http://croixrouge.ca/partenaire).** Discutez de vos options avec votre courtier ou courtière d'assurance.

## Analyse du marché

La Croix-Rouge canadienne utilise un modèle de prestation par des tiers pour offrir de la formation dans les collectivités. Contrairement à un modèle de franchise, nos partenaires de formation ne rachètent pas de franchise et n'ont pas d'exigences définies pour les immeubles, les prix, etc. Ils sont responsables de tous les aspects de leurs activités, y compris le marketing et la publicité. Il est important de tenir compte du fait que d'autres partenaires de formation de la Croix-Rouge canadienne exercent peut-être déjà leurs activités dans votre marché cible et que votre entreprise sera particulièrement bien placée pour atteindre des publics nouveaux ou mal desservis.

- ❑ **Effectuez une analyse de marché** pour déterminer les conditions du marché et les concurrents dans les domaines où vous offrirez de la formation. Déterminez quelles sont vos clientèles idéales et quels publics nouveaux ou mal desservis vous viserez avec vos programmes. Quels problèmes ou obstacles ces gens rencontrent-ils lorsqu'ils tentent de suivre une formation et que ferez-vous pour corriger la situation?
- ❑ **Effectuez une analyse FFPM (forces, faiblesses, possibilités et menaces)** pour évaluer la position de votre entreprise et déterminer vos avantages concurrentiels.

## Plan marketing

- ❑ **Utilisez l'analyse de marché pour élaborer votre plan marketing.** Réfléchissez à la façon dont vous générerez des pistes pour votre entreprise (site Web, médias sociaux, marketing numérique, annonces publicitaires payées, etc.). Quels sont la vision, la mission et les objectifs de votre entreprise? Quels éléments uniques ou mieux adaptés aux besoins de vos publics cibles votre entreprise offrira-t-elle?
- ❑ **Recherchez des ressources et des spécialistes en planification opérationnelle**, comme le centre de la petite entreprise ou de l'entrepreneuriat de votre région. Une fois que vous aurez soumis un formulaire de demande pour devenir partenaire de formation (étape 3), la Croix-Rouge vous remettra un modèle de plan d'affaires divisé en sections correspondant aux domaines clés qui seront passés en revue et évalués dans votre formulaire. Le centre de la petite entreprise ou de l'entrepreneuriat de votre région peut offrir des conseils et des recommandations sur l'élaboration de votre plan d'affaires.
- ❑ **Si vous créez un site Web ou un logo pour votre entreprise, n'utilisez pas le matériel ou le logo de la Croix-Rouge avant d'avoir reçu la confirmation que votre demande a été approuvée.** Si vous créez un site Web, vous devrez enregistrer un nom de domaine. Les partenaires de formation



autorisés doivent maintenir sur Internet une présence qui respecte les normes de conduite décrites dans l'Entente de partenaire de formation et les lignes directrices concernant les médias sociaux exposées dans les normes du programme.

- ❑ **Passez attentivement en revue la [brochure sur l'utilisation abusive de l'emblème de la Croix-Rouge](#)** avant de créer un logo pour votre entreprise, afin que vous n'utilisiez pas l'emblème de la Croix-Rouge à mauvais escient. Aucune organisation — à l'exception de la Croix-Rouge canadienne et des services médicaux des Forces armées — n'a le droit d'utiliser l'emblème de la Croix-Rouge au Canada. Les partenaires de formation autorisés devront respecter les normes graphiques pour l'utilisation des logos exclusifs des partenaires de formation de la Croix-Rouge. Si vous êtes un partenaire de formation autorisé, vous pouvez demander que votre logo d'entreprise soit préapprouvé afin d'éviter tout problème.

## Plan financier

Quiconque soumet une demande pour devenir partenaire de formation de la Croix-Rouge pourrait effectuer une évaluation des risques liés au crédit dans le cadre du processus de demande.

- ❑ **Élaborez un plan financier détaillé.** Tenez compte de tous les coûts de démarrage (frais de demande pour devenir partenaire de formation, équipement, assurance, création du site Web, conception du logo, etc.) et de vos coûts d'exploitation mensuels et annuels (matériel de formation, frais de location, rémunération des moniteurs et monitrices, frais annuels de renouvellement des partenaires de formation, remplacement de l'équipement, marketing, etc.). Réfléchissez au nombre de cours que vous prévoyez offrir chaque mois, au prix que vous demanderez pour chaque cours et à vos flux de trésorerie. Vos revenus de formation seront-ils suffisants pour couvrir toutes les dépenses et réaliser un profit?

## Équipement et installations

- ❑ **Les normes des programmes de la Croix-Rouge et les politiques et lois en vigueur précisent le matériel nécessaire ou recommandé pour tous les cours.** Vous devrez déterminer vos coûts de démarrage et de remplacement en lien avec le matériel. Passez en revue les normes des programmes de la Croix-Rouge à l'adresse [croixrouge.ca/partenaire](https://croixrouge.ca/partenaire).
- ❑ Les candidates et candidats sont invités à demander des soumissions et à se procurer de l'équipement et des fournitures auprès de plusieurs fournisseurs. Des fournitures de formation, des fournitures médicales, des DEA et des trousse de premiers soins sont disponibles à l'achat sur <https://products.redcross.ca/fr>.
- ❑ Les dimensions des installations peuvent limiter la taille de vos groupes (capacité) et le type de formation que vous pouvez offrir. Consultez les normes des programmes de secourisme de la Croix-Rouge pour connaître les exigences relatives aux salles de formation et vérifiez que vous respectez les exigences législatives provinciales ou territoriales en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Tenez également compte de l'accessibilité des lieux, de l'affichage, des exigences d'entretien saisonnier, du plan de sécurité ou d'urgence, etc.



## Comptabilité et fiscalité

- ❑  **Passez en revue les lignes directrices opérationnelles de l'Agence du revenu du Canada.** Les lois fiscales fédérales et provinciales ou territoriales peuvent avoir une incidence sur vos activités.
- ❑ Déterminez si vous aurez besoin d'un numéro de TVH et si vous devrez percevoir cette taxe. Les cours de secourisme peuvent être exemptés de la TPS lorsqu'ils sont considérés comme des cours de compétences personnelles. **Renseignez-vous auprès de l'Agence du revenu du Canada et du bureau d'impôt provincial ou territorial de votre région.**

## Licence d'entreprise

- ❑  **Examinez les exigences municipales** (chambre de commerce ou hôtel de ville) pour obtenir un permis d'exploitation.
- ❑  **Communiquez avec le bureau municipal** de la collectivité où votre entreprise exercera ses activités. Vous pouvez aussi obtenir de l'aide en ligne et dans les centres de développement des petites entreprises de certaines régions urbaines.

## Aménagement du territoire et zonage

- ❑  **Vérifiez auprès des autorités municipales** que vous respectez les règlements de zonage et de construction du secteur où votre entreprise exercera ses activités. Il est déconseillé d'offrir des cours de secourisme à domicile ou en milieu résidentiel, puisqu'il est difficile de répondre aux exigences relatives à l'équipement et à la salle de formation en secourisme, aux lignes directrices sur la création et le maintien d'environnements sécuritaires, à la demande en stationnement et aux autres considérations de zonage.

## Santé et sécurité

- ❑  **Les considérations municipales et provinciales ou territoriales en matière de santé et de sécurité** peuvent avoir une incidence sur vos activités. Renseignez-vous auprès des autorités sanitaires de votre région et vérifiez les règlements de santé publique.

## Ressources humaines

*La Croix-Rouge vous recommande de consulter des spécialistes en comptabilité et en droit au sujet des ressources humaines afin de vous assurer que vous respectez les lois du travail et de l'emploi dans votre région.*

- ❑  **Embauchez uniquement des monitrices et moniteurs certifiés de la Croix-Rouge.** Demandez-leur de vous présenter une preuve qu'ils détiennent un certificat à jour ou utilisez la fonction « Validation du certificat » de la Croix-Rouge à l'adresse [macr.croixrouge.ca](http://macr.croixrouge.ca).
- ❑  **Passez en revue les exigences de renouvellement de moniteur ou monitrice dans les normes du programme.** Si ces personnes enseigneront uniquement à l'interne, adaptez votre
- ❑ plan pour leur permettre d'enseigner le nombre minimal de cours requis pour effectuer le renouvellement.
- ❑  **Songez à mettre en place un processus de sélection, d'embauche et de sous-traitance à l'égard du personnel.** Les processus de sélection devraient comprendre la vérification des



références, une demande de vérification du casier judiciaire et la vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables. Assurez-vous que le personnel connaît et respecte les normes de conduite de la Croix-Rouge pour les partenaires de formation et le personnel enseignant.

- **Assurez-vous de vous conformer à toutes les obligations relatives aux employés et employées**, y compris les règlements provinciaux ou territoriaux de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, les règlements sur la santé et la sécurité au travail, les cotisations d'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et les déductions d'impôt sur le revenu des particuliers conformément aux lois fédérales et provinciales ou territoriales.

## Opérations et assurance de la qualité

- Réfléchissez aux politiques et aux processus administratifs que vous aurez mis en place pour répondre aux exigences relatives à la planification des cours, à l'inscription, aux options de paiement sécurisées, aux méthodes de tenue de livres, aux politiques d'annulation ou de remboursement, aux niveaux de service à la clientèle, à la soumission de cours, etc.
- Examinez les lignes directrices et le processus d'assurance de la qualité décrits dans les normes des programmes de la Croix-Rouge. Réfléchissez à la façon dont vous vous assurerez que vos politiques d'assurance de la qualité y sont conformes.



## Annexe A

# Rubrique – Demande de partenaire de formation

Cette rubrique donne un aperçu général des critères d'évaluation des candidats ou des candidates. D'autres considérations peuvent s'appliquer.

Évaluation	Exemples d'indicateurs	Prochaine étape
<p><b>Faible</b></p> <p>La demande est incomplète et le demandeur ne semble pas avoir un potentiel élevé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le résultat obtenu pour l'évaluation des risques liés au crédit correspond à la catégorie rouge (note de 1).</li> <li>L'information contenue dans le plan d'affaires est éparse ou incomplète.</li> <li>Des considérations importantes, des possibilités ou des publics cibles ont été omis dans l'analyse de marché.</li> <li>Il y a quelques lacunes évidentes en matière de planification et de soutien des opérations, de finances ou de service à la clientèle.</li> <li>Il manque de preuves ou de structure quant à la façon dont l'entreprise comblera une lacune dans la région ou répondra à un besoin unique du public cible.</li> </ul>	Refuser la demande.
<p><b>Bon</b></p> <p>La demande est complète et répond aux exigences minimales. Le demandeur démontre un potentiel pour un partenariat à long terme avec la Croix-Rouge et un potentiel de croissance allant de modéré à élevé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le résultat obtenu pour l'évaluation des risques liés au crédit correspond à la catégorie jaune (note de 2).</li> <li>L'analyse du marché permet de cerner les principales lacunes et possibilités et de déterminer la façon dont le demandeur peut les combler.</li> <li>Le plan financier présente une analyse des coûts, les coûts de démarrage et un modèle de profits et pertes qui sont réalistes.</li> <li>Le demandeur démontre une aptitude pour la planification et l'appui relativement aux opérations, à l'équipement ou aux installations, à l'inscription, etc.</li> <li>Il ou elle respecte les principes fondamentaux, la mission et les programmes de la Croix-Rouge.</li> </ul>	Demander des renseignements supplémentaires ou passer à l'étape de l'entrevue.
<p><b>Excellent</b></p> <p>La demande est complète. Elle démontre une analyse et une recherche approfondies du marché, décrit clairement le marché cible et dénote un potentiel de croissance élevé.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le résultat obtenu pour l'évaluation des risques liés au crédit correspond à la catégorie verte (note de 3).</li> <li>Le demandeur compte une clientèle ou un personnel bien établis et a fait ses preuves dans la prestation de programmes et de services de formation.</li> <li>Il ou elle possède des liens manifestes avec des marchés-créneaux ainsi que des régions, des clientèles ou des collectivités mal desservies.</li> <li>Il ou elle présente un plan clair, réaliste et viable de croissance ou de prestation durable du programme de formation interne.</li> <li>Il ou elle présente une stratégie de marketing unique ou bien élaborée.</li> </ul>	Passer à l'étape de l'entrevue.



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il ou elle possède des politiques et une infrastructure bien élaborées pour appuyer les opérations, l'équipement et les installations de formation, l'inscription et les niveaux de service à la clientèle.</li><li>• Il ou elle respecte les principes fondamentaux, la mission et les programmes de la Croix-Rouge.</li></ul>	
--	---	--