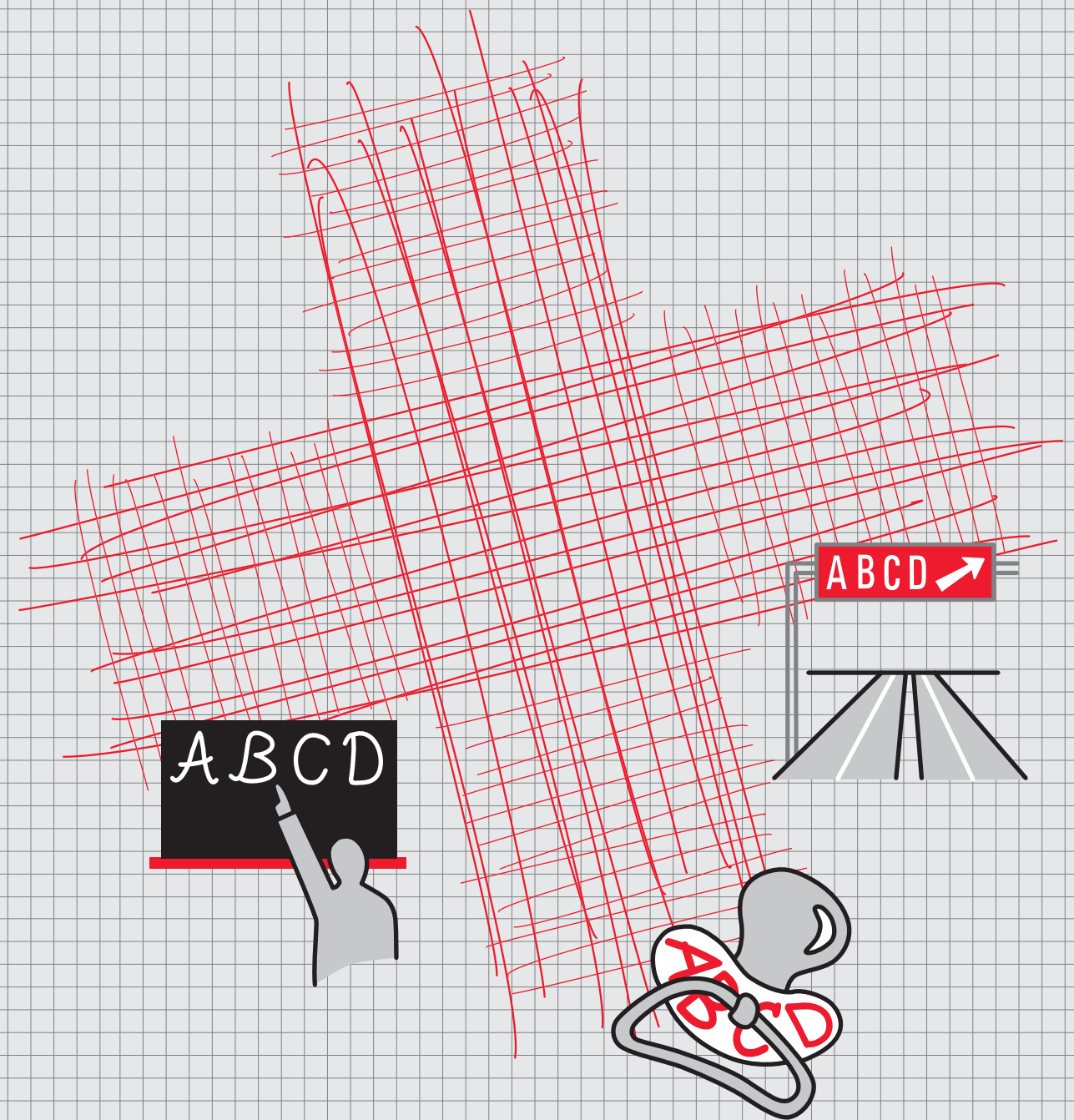


Aménagement d'une offre de cours attrayante

Guide pratique



«Le succès s'épelle **A-G-I-R.**»

Susanne Westphal

Partner des Schweizerischen Samariterbundes



Croix-Rouge suisse 

 **samariter**
Schweizerischer Samariterbund
Alliance suisse des samaritains
Federazione svizzera dei samaritani
Allianza svizra da samaritans

Sommaire

Editorial	3
Les cours des samaritains	3

Samaritains et CRS: organisations de formation

Cours à la population, cours d'entreprises et formations spécialisées des samaritains	4
Cours pour groupes cibles: terrain nouveau pour les samaritains	6
Projet «Marketing commun des cours ASS – CRS»	9
Cours à la population des associations cantonales Croix-Rouge	11

La réussite d'un cours en cinq étapes

1. Planification

Disponibilités et souhaits du groupe cible	8
Prise en compte de ses propres ressources	8
Coordination avec les sections voisines	8

2. Annonce du cours et publicité

La publicité n'est qu'une partie du marketing des cours	13
Publication du programme global de cours	13
S'adresser de façon ciblée aux participants potentiels	13
Mesures spécifiques pour les cours à la population les plus importants	14

3. Préparation du cours

Répartir équitablement les tâches	15
Inscription et confirmation du cours	15
Préparation par le moniteur	16
Le dernier contrôle: gage de sécurité	16
Préparatifs le jour du cours	16

4. Déroulement du cours

Comprendre les attentes des participants	17
Susciter l'enthousiasme des participants par un vécu positif	17
Autopublicité	17
Feedback: processus d'amélioration constante	17
Du marketing des cours au marketing des membres	17

5. Suivi du cours

Instaurer le débriefing pour le bien-être de l'équipe	18
Entretien des contacts: instrument essentiel de marketing	18

Interlocuteurs pour toute question	19
------------------------------------	----

Le symbole ● indique que, pour le sujet traité, il existe des modèles et des check-lists pratiques sur le site Internet de l'Alliance suisse des samaritains www.samaritains.ch.

Editorial

Le perfectionnement: un must

Sur 100 personnes professionnellement actives, 83 ont suivi une formation continue sous une forme ou l'autre dans l'année*. Les centres de formation ont la cote. Il est pourtant rare qu'après le cours «obligatoire» de sauveteur, les participants pensent spontanément à approfondir leurs connaissances en premiers secours. Et cela, nous voulons le changer!

Chaque professionnel en est aujourd'hui conscient: s'il ne se perfectionne pas dans son métier, il est très vite dépassé. Mais qu'en est-il des premiers secours? En appliquant une stratégie de marketing ciblée, nous voulons inciter la population à suivre des cours auprès des samaritains ou des associations cantonales de la Croix-Rouge.

Ce manuel a pour but de donner des idées aux organisateurs de cours pour aménager leur offre de manière attrayante. Toutes les personnes qui participent à la mise sur pied de cours contribuent de façon essentielle à son succès. Pour celles qui sont rompues à l'exercice, maints conseils de cette brochure paraîtront superflus. Notre publication s'adresse plutôt aux nouveaux, à ceux qui viennent d'accepter la responsabilité des cours à titre bénévole et qui y verront – nous l'espérons – un moyen auxiliaire utile.

Marketing commun des cours ASS – CRS

Les responsables des associations cantonales des samaritains et de la Croix-Rouge s'efforcent d'exploiter au mieux les synergies. Ce n'est qu'en unissant nos forces que nous serons en mesure de faire front à la concurrence.

Nous adressons nos vifs remerciements à la Fondation humanitaire CRS, dont le soutien financier rend possible la publication de notre brochure, et vous souhaitons à vous, chères lectrices et chers lecteurs, plein succès dans l'aménagement vivant et attrayant de vos cours.

Gery Meier, responsable Marketing ASS
Codirection du projet «Marketing commun des cours ASS / CRS»

* Source: Enquête suisse sur la population active, OFS

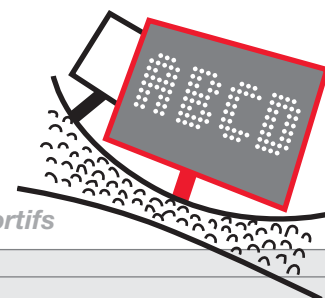
Les cours des samaritains

Nous, samaritains ...

- disposons d'une large palette de cours pour les non-professionnels
- certifiés par plusieurs institutions;
- offrons des cours décentralisés;
- enseignons selon les normes didactiques les plus modernes;
- avons des moniteurs hautement qualifiés
- jouissant d'une vaste expérience
- et soucieux de se perfectionner continuellement.

Organiser des cours donne aux sections de samaritains

- la possibilité de se présenter et de transmettre leur message,
- une plate-forme idéale pour recruter des membres,
- une source de recettes importante,
- l'occasion, pour leurs membres, de maintenir leurs connaissances à jour en participant eux-mêmes aux cours.



Offres pour des sportifs

Les samaritains: organisation de formation en premiers secours

En tant qu'institution de formation proposant une excellente palette de cours, les samaritains occupent une position clé. Quelque 3000 monitrices et moniteurs confèrent, année après année, plus de sécurité en matière de premiers secours à environ 80 000 personnes en Suisse. De par leur activité au sein de la section (exercices et présence aux postes sanitaires), les moniteurs jouissent d'une vaste expérience qui se reflète dans la haute qualité de leurs cours.

Ces derniers ont obtenu les certifications suivantes:

Domaine Formation/conseils

EDUQUA EDUQUA impose des critères de qualité minimaux aux institutions proposant des formations continues et vérifie leur observation. L'obtention de la certification apporte à ces institutions des avantages sur le marché grâce à une garantie de qualité.

SVEB FSEA La Fédération suisse pour l'éducation des adultes s'engage pour un haut niveau de qualité des formations continues en Suisse. Elle décerne une *qualification reconnue sur tout le territoire en matière d'éducation des adultes*.

Cours de sauveteur

ResQ RESQ certifie formations et formateurs de non-professionnels dans le domaine du sauvetage en collaboration avec la Conférence suisse de médecine d'urgence et de sauvetage (SMEDREC). Depuis le 1er janvier 2006, les cours certifiés RESQ sont les seuls reconnus par l'Office fédéral des routes (OFROU).

Cours de sauveteur, cours CPR et DSA

CPR/AED **FirstAid** European First Aid Certificate (EFAC) et European CPR/AED Certificate (ECAC) ont été créés par le réseau Croix-Rouge First Aid Education European Network (FAEEN) dans le but de permettre la comparaison des formations en vue d'une reconnaissance internationale réciproque.

Cours DAE

SWISS RESUSCITATION COUNCIL Le Swiss Resuscitation Council (SRC) a pour but d'améliorer la qualité de la réanimation cardio-pulmonaire (CPR), afin que davantage de vies puissent être sauvées.

Nous, samaritains, proposons à la population une série de cours parmi lesquels les plus connus sont les cours de sauveteur, de samaritain et de CPR, des offres pour des groupes cibles (Urgences chez les petits enfants, Urgences dans le sport,...) ainsi que des cours d'entreprises et des formations spécialisées.

Les *cours à la population* sont organisés et donnés par les sections de samaritains. Les moniteurs ASS qui les dispensent se conforment dans toute la Suisse à des normes unifiées.

La législation contraint les employeurs à former une partie de leur personnel aux premiers secours. Grâce aux *cours d'entreprises*, des sanitaires d'entreprise sont formés selon la systématique CRS jusqu'au niveau 2. Pour leur permettre d'atteindre l'échelon supérieur (= CRS niveau 3), les samaritains proposent des *formations spécialisées*. Ces deux prestations sont coordonnées par le service «Formations spécialisées ASS» à Olten. Si les cours d'entreprises sont confiés à des moniteurs ASS, les formations spécialisées sont dispensées par des professionnels reconnus par le SRC (ambulancières ou ambulanciers, infirmières ou infirmiers en soins généraux ou en soins d'anesthésie). Pour les offres qu'elle contribue à mettre sur pied, la section ou l'association cantonale concernée touche de la centrale une participation aux bénéficiaires.

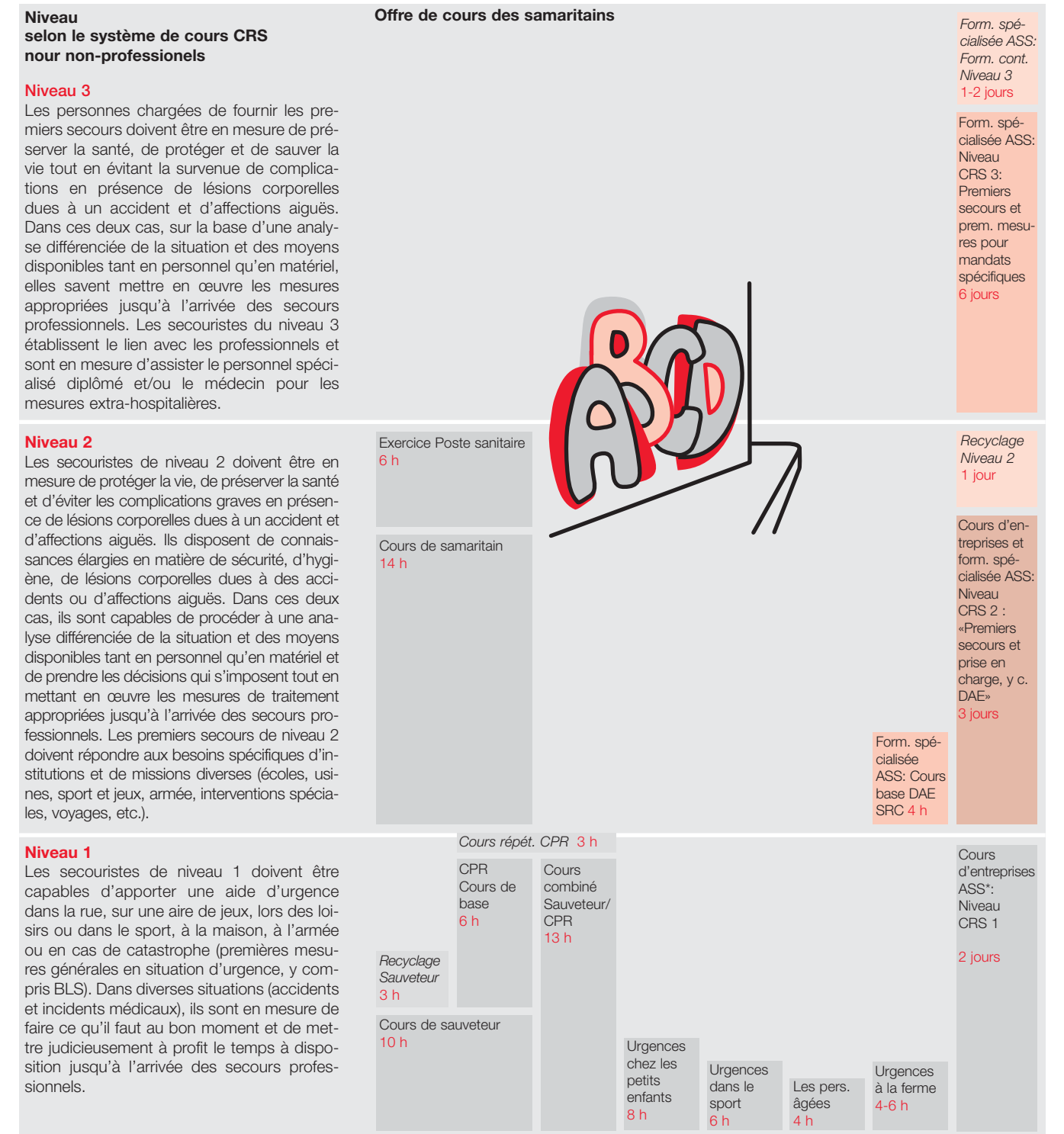
Grâce à l'ensemble de ces cours, les samaritains sont en mesure d'accompagner la population en lui offrant un large éventail de formations en premiers secours.

La systématique des cours adoptée par la Croix-Rouge suisse (CRS) sert de base à la formation de sauveteurs non professionnels.

«L'idéal serait que tout le monde maîtrise les secours d'urgence. Comme le confirment des études, des premiers secours adéquats permettraient de multiplier par trois ou quatre le taux de survie à la suite d'arrêts cardiaques – cause numéro un de mortalité dans nos pays occidentaux...»

Dr Beat Lehmann, médecin-chef des urgences de médecine interne à l'Hôpital de l'Île, à Berne

La vaste offre de cours des samaritains



■ donnés par des moniteurs ASS, organisés et mis sur pied par les sections de samaritains (*les cours d'entreprises suprarégionaux sont coordonnés par le service «Formations spécialisées ASS», à Olten)
 ■ donnés par des professionnels reconnus par le SRC, organisés et mis sur pied par le service «Formations spécialisées ASS» à Olten > participation aux bénéficiaires versée à la section ou à l'association cantonale concernée

Cours pour groupes cibles ou entreprises: terrain nouveau pour les samaritains

En matière de cours à la population et de formation en premiers secours, les samaritains sont chefs de file. Dans les régions rurales, ils sont souvent les plus connus – voire les seuls – à proposer de telles prestations. En ville et dans les agglomérations, le réservoir de participants est plus grand et les perspectives du marché sont plus lucratives pour d'autres prestataires.

Formations spécialisées et cours d'entreprises

Le nouveau service «Formations spécialisées ASS» s'adresse de façon ciblée à la clientèle des entreprises et aux personnes souhaitant approfondir leurs connaissances en premiers secours. Les sociétés implantées sur tout le territoire, en particulier, apprécient que les cours soient organisés de façon centralisée (simplification administrative, harmonisation du niveau de formation dans les diverses régions linguistiques). Figurent parmi ces clients Accor Hotels, BLS Lötschbergbahnen, Implen, Nestlé, Nutritec Holding, les CFF, Shell, Swisscom et la Poste.

Individualisation – aujourd'hui incontournable

Aujourd'hui comme jamais, l'individualisation est un maître mot: chacun aimerait agir et se développer à sa manière et souhaiterait qu'on lui adresse un message personnalisé. Avec un cours taillé sur mesure pour un groupe cible, nous pouvons répondre aux besoins précis des participants et leur transmettre le savoir dont ils ont besoin. Nous avons la possibilité de subdiviser la formation aux premiers secours en étapes, que nous franchissons de façon progressive au rythme qui convient.

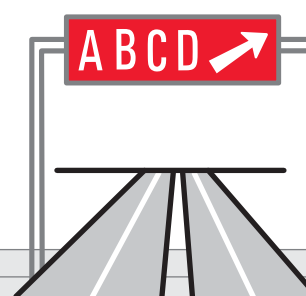
Exemples de groupes cibles:

- Entreprises locales, petits artisans (menuiserie, construction métallique, garages, entreprises de travaux publics, plâtrerie-peinture, couverture, ramonage, commerces alimentaires, nettoyage, foresterie, agriculture, restauration, etc.)
- Entreprises de services (p. ex. pour un perfectionnement en premiers secours, comme CPR)
- Ecoles des degrés primaire et secondaire, écoles professionnelles
- Sociétés (groupes de jeunesse, loisirs, sport, seniors, associations professionnelles, etc.)

Parallèlement aux offres telles Urgences chez les petits enfants et Urgences dans le sport, dont les groupes cibles sont déjà définis, il est possible, grâce à l'outil didactique existant, de créer et d'organiser des cours pour d'autres destinataires spécifiques et de les ouvrir au public:

- Premiers secours sur le lieu de travail
- Premiers secours à la maison
- Premiers secours sur les pistes
- Premiers secours en balade (en excursion, en montagne, en vacances, en camping, etc.)
- Enfants seuls à la maison (p. ex. avec Globi)

«Le rôle d'intermédiaire entre une grande organisation et l'association cantonale ou la centrale de l'ASS génère déjà pour la section un apport financier.»



Offres pour des conducteurs

Convaincre par la qualité

L'investissement nécessaire à l'élaboration d'un cours créé spécifiquement pour un groupe cible est bien plus important que pour un cours à la population standard. Son plan doit être adapté aux besoins déterminés.

Exemple de procédure

- Premier contact avec le partenaire potentiel (entreprise, association, société)
- Présentation des possibilités à l'occasion d'un entretien personnel ●
- Relevé des besoins (type de partenaire, sources de danger sur place, niveau de connaissances des participants, durée prévue de la formation, visite du local de cours, locaux, infrastructures, présentation de la documentation destinée aux participants) ●
- Offre avec proposition concrète de contenu et de déroulement, comprenant un devis détaillé et transparent ●
- Enumération des besoins en matériel sanitaire, conseil du client, vente et éventuellement entretien des produits vendus ●
- Après le cours, proposition et planification de cours de suivi ●
- Entretien des contacts ●

La qualité a son prix

Lorsque les objectifs visés par la prestation sont réalisés, le fort investissement consenti doit être rémunéré. Il faut notamment tenir compte du fait qu'en règle générale, les moniteurs appelés à dispenser les cours d'entreprises doivent le faire durant les heures de travail – tout comme les auxiliaires qui les assistent – ils doivent donc prendre congé.

Le schéma de calcul ● facilite l'établissement du prix des cours et du dédommagement de la section pour le matériel et le personnel.

Etre compétent ne veut pas dire tout (savoir) faire tout seul

Les demandes des participants aux cours sont très variées et il se peut qu'elles dépassent nos compétences. En pareil cas, il est important de solliciter en temps voulu le renfort nécessaire, à savoir médecins, ambulanciers, experts en produits chimiques ou toxiques, représentants SUVA, etc. La conjugaison de notre savoir et des connaissances des spécialistes invités nous permettent de proposer à nos clients une offre globale. Le service «Formations spécialisées ASS» est à votre disposition pour vous conseiller.

Des avantages pour les sections de samaritains

Les sections de samaritains peuvent fournir diverses prestations directement à des organisations de petite taille de leur région (entreprises, sociétés):

- conseils en matière de premiers secours (formation et perfectionnement, matériel sanitaire, établissement de contacts importants)
- soutien par des cours de formation et de perfectionnement spécifiques
- établissement du lien avec l'association cantonale ou la centrale de l'ASS, en particulier pour les organisations actives à l'échelle suprarégionale souhaitant mettre sur pied des formations spécialisées ou des cours d'entreprises (participation au bénéfice pour la section qui a joué le rôle d'intermédiaire)
- aide pour installer, contrôler et entretenir du matériel sanitaire et profiter ainsi du rabais de rachat octroyé par l'ASS.

L'orientation client au premier plan

Pour la mise sur pied de la formation et du perfectionnement en premiers secours, les entreprises actives à l'échelle suprarégionale disposant de plusieurs sites apprécient de traiter avec un seul interlocuteur capable de dispenser tous les cours de A à Z, si nécessaire en plusieurs langues. Si les divers sites se trouvent dans un seul canton, le bureau de coordination cantonal – s'il y en a un – est compétent, et lorsque plusieurs cantons sont concernés, c'est le service «Formations spécialisées ASS» à Olten qui est appelé. Les cours sont ensuite organisés en collaboration avec les associations cantonales et les sections de la région.

Planification: ingrédient numéro un de la réussite

Eviter les collisions de dates

Les calendriers des manifestations sont souvent saturés. Nous sommes l'une des multiples organisations qui souhaitent tirer bénéfice du temps libre de la population. C'est la raison pour laquelle la coordination et la planification de notre offre de cours doivent être irréprochables.

Questions clés pour une bonne planification

- Qui sont les participants potentiels?
- Quand sont-ils disponibles? Nombre de communes et régions disposent de calendriers des manifestations établis longtemps à l'avance entre les sociétés locales et publiés suffisamment tôt.
- Quel est le meilleur horaire pour le groupe cible considéré? Le cours occupera-t-il plusieurs soirées? Est-il prévu la journée ou le week-end?
- Quelles autres organisations offrent des cours dans la région?
- Comment faire pour que les participants puissent assister aux cours de suivi, le cas échéant? Les personnes enthousiastes souhaitent approfondir leurs connaissances en premiers secours rapidement. Elles doivent avoir la possibilité de le faire grâce aux modules (p. ex. suivre un cours combiné CPR/sauveteur ou un cours de samaritain)
- Quelles sont nos ressources? Disposons-nous des moniteurs, de l'administration des cours et des locaux requis? Les cadres samaritains sont souvent surchargés. Il est d'autant plus important de vérifier que les ressources nécessaires sont à disposition (moniteurs, auxiliaires, personnel administratif). En effet, lorsqu'un moniteur est stressé, la qualité du cours en pâtit. La défection de personnes clés annoncée à court terme augmente le stress. Il est donc recommandé de prévoir directement une suppléance.
- Avant l'annonce définitive du cours, les locaux, les appareils et le matériel nécessaires doivent être réservés.

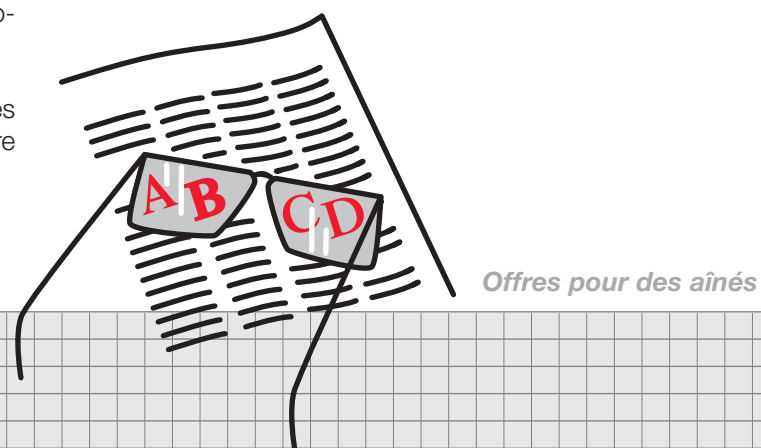
Nombre de participants – la qualité avant la quantité

En règle générale, le nombre de participants conseillé est fixé dans le règlement ad hoc. Selon le thème traité et si le moniteur et les auxiliaires ont peu d'expérience, il peut être revu à la baisse afin que le niveau de qualité soit garanti. Le responsable du cours doit donc prévoir le nombre maximal de participants à l'avance, d'entente avec l'administration.

Coordination avec les sections voisines

Lors des conférences régionales de coordination, il est utile de s'accorder sur les points suivants:

- éviter le recoupement de cours;
- adopter une politique des prix comparable;
- prévoir les offres de la région à des horaires variés (soirée, week-end, etc.);
- proposer à la population une palette de cours complète (l'ensemble des cours doivent être offerts dans la région);
- fixer les dates de telle sorte que les participants aient la possibilité de s'inscrire aux cours de suivi.



Marketing commun des cours ASS / CRS

ASS: Premiers secours

Le b.a.-ba du secourisme!
Cours de sauveteur



Des connaissances toujours à jour!
Cours de recyclage



Les gestes qui sauvent en cas d'urgence cardiaque!
Cours de base CPR



Gérer les urgences au quotidien
Cours de samaritain



Les sportifs doivent connaître les gestes qui sauvent – les entraîneurs aussi!
Urgences dans le sport



Aïe, aïe, bobo!
Urgences chez les petits enfants



CRS: santé et soins

Des baby-sitters dignes de confiance!
Cours Baby-sitting



Un heureux événement se profile...
Nous attendons un bébé



Bien préparés...
Puériculture et conseils aux parents



Une option exigeante mais possible...
Soins à domicile



Une profession dans le domaine des soins!
Auxiliaire de santé CRS



Survol du projet

Grâce au resserrement de la collaboration entre l'ASS et la CRS dans le domaine du marketing des cours, nous entendons exploiter au mieux les synergies, en particulier entre les associations cantonales des deux organisations. Leur avantage concurrentiel réside dans leur ancrage local. Il convient de jouer cet atout en invitant les responsables des associations cantonales respectives à développer et à mettre en œuvre des mesures ciblées sur les besoins locaux.

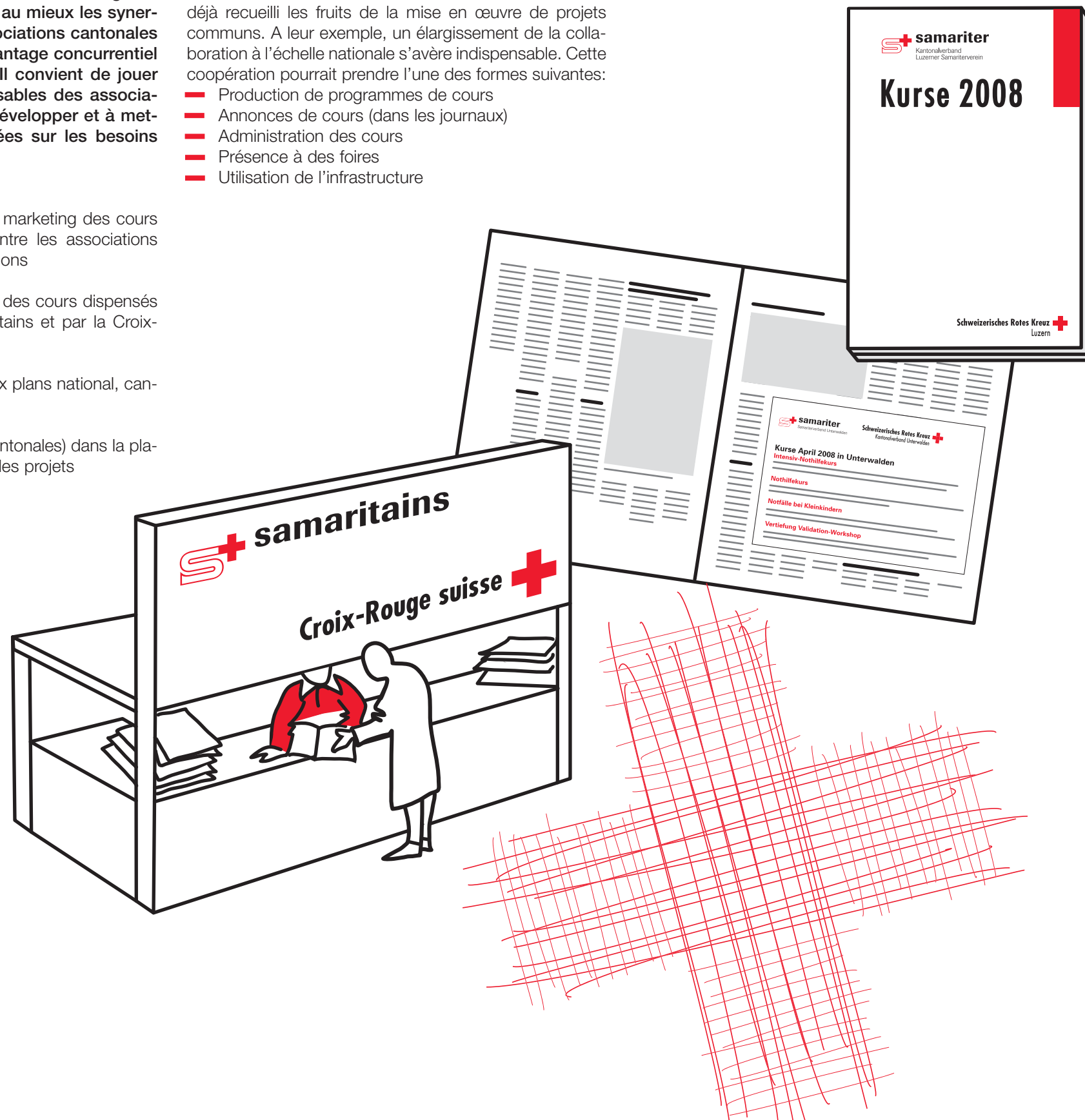
Objectifs du projet

- Exploiter les synergies dans le marketing des cours ASS et CRS, en particulier entre les associations cantonales des deux organisations
- Accroître le degré de notoriété des cours dispensés à la population par les samaritains et par la Croix-Rouge
- Renforcer l'écho publicitaire aux plans national, cantonal et local
- Inclure la base (associations cantonales) dans la planification et la mise en œuvre des projets

La collaboration: un plus

Les cantons des Grisons, de Lucerne et d'Unterwald ont déjà recueilli les fruits de la mise en œuvre de projets communs. A leur exemple, un élargissement de la collaboration à l'échelle nationale s'avère indispensable. Cette coopération pourrait prendre l'une des formes suivantes:

- Production de programmes de cours
- Annonces de cours (dans les journaux)
- Administration des cours
- Présence à des foires
- Utilisation de l'infrastructure



Vaste offre de la CRS sur les thèmes touchant à la santé et aux soins

Les associations cantonales de la Croix-Rouge offrent une vaste palette de cours à la population, orientés notamment sur les soins à domicile, la promotion de la santé ainsi que la santé et le bien-être en général. Ils se déroulent aussi bien en soirée que la journée et peuvent comporter plusieurs volets. Les offres varient d'un canton à l'autre et chaque association établit son propre programme, qu'elle s'efforce d'adapter aux besoins et à la demande dans la région.

Un élément les réunit toutefois: sur l'ensemble du territoire, ils s'adressent à toutes les tranches d'âge. Tandis que les adolescents se forment comme baby-sitters, les futurs parents se préparent à l'arrivée de leur premier enfant et les personnes intéressées par les questions de santé, comme celles qui soignent un parent âgé à domicile, se voient offrir des cours intéressants à la CRS.

Le *cours de baby-sitting* est l'un des seuls qui soit offert par l'ensemble des associations cantonales, ce avec succès depuis très longtemps. Il enregistre chaque année quelque 7000 inscriptions sur un total de 15000 participants pour l'ensemble des cours dans toute la Suisse.

Outre les cours à la population, les associations cantonales de la Croix-Rouge proposent la formation d'*auxiliaire de santé*, suivie annuellement par 3500 personnes souhaitant se préparer ainsi à entrer dans ce secteur du monde professionnel. Elles ont par ailleurs la possibilité de se perfectionner en assistant à l'un des 200 cours de formation continue organisés chaque année par la CRS à leur intention.

Le milieu scolaire n'est pas oublié, puisque les associations cantonales Croix-Rouge y proposent les *ateliers chili*, consacrés à la gestion constructive de conflits.

La majorité des cours CRS sont dispensés par des spécialistes du domaine de la santé ou de la formation des adultes.

Informations sur l'offre de cours des associations cantonales de la Croix-Rouge: www.redcross-edu.ch.

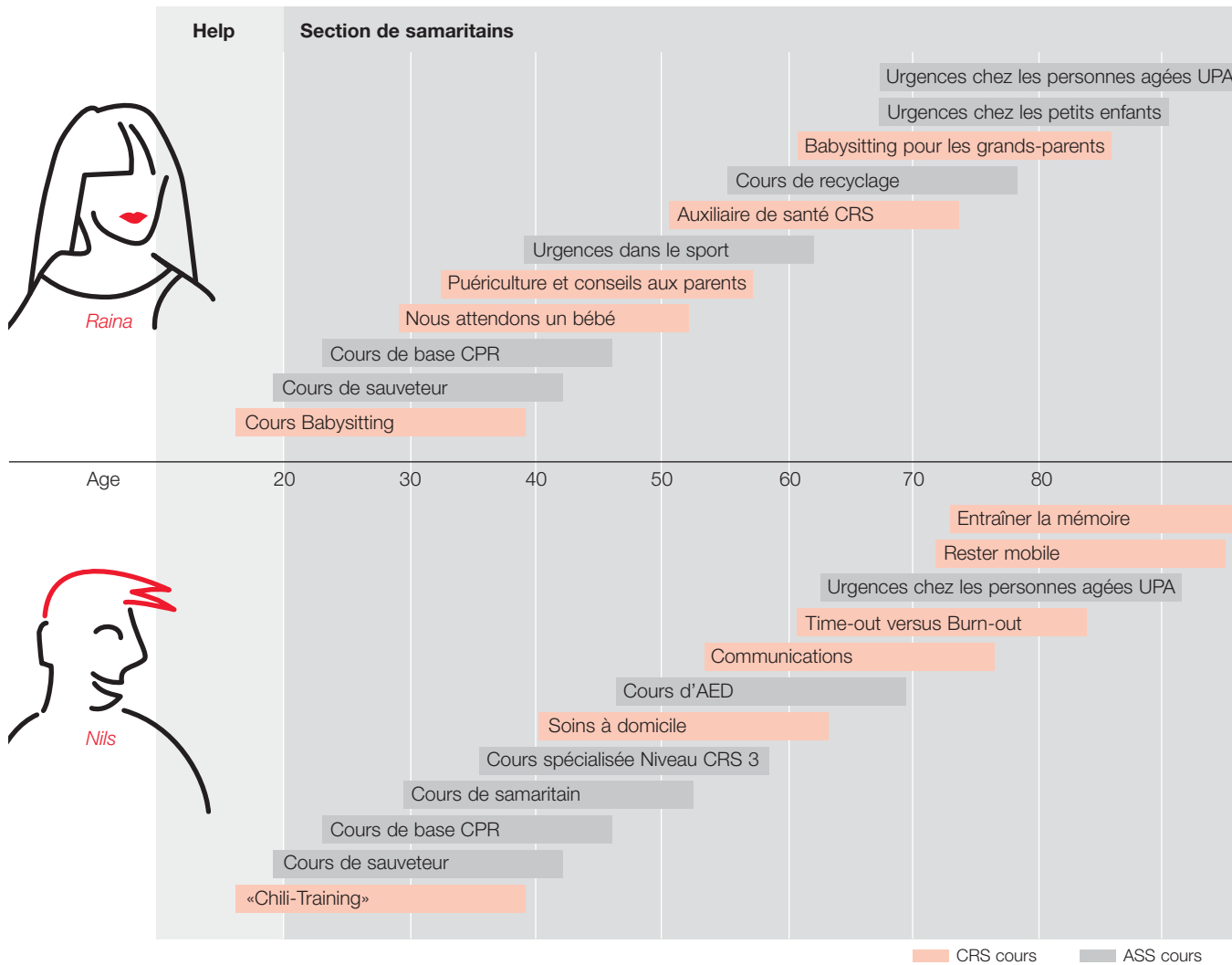
Exploiter l'immense potentiel à disposition

Die Kurse von SSB und SRK bringen Menschen in jedem Lebensabschnitt einen praktischen Nutzen.

Les curriculum de Raina et de Nils montrent l'immense potentiel qui existe pour nos deux organisations si nous parvenons à fidéliser les participants aux cours – anciens

et futurs – et à les accompagner tout au long de leur parcours de vie.

Ce n'est qu'en unissant nos forces – y compris au sein même des samaritains – que nous parviendrons à imposer notre offre face à de nouveaux prestataires et à asseoir durablement notre position sur le marché.



Dans cette idée, nous nous présentons comme des partenaires pour premiers secours, santé et soins.

Annonce des cours et publicité: saisir les occasions!

La publicité englobe toutes les activités susceptibles d'attirer l'attention de participants potentiels sur une offre. En donnant un cours de haute qualité, nous faisons indirectement l'article pour les suivants. Le bouche-à-oreille – publicité gratuite s'il en est – débute dès qu'un participant enthousiasmé recommande nos cours à d'autres personnes. Une bonne campagne publicitaire doit s'adapter aux données locales. Ainsi, les mesures ci-après doivent être comprises comme des suggestions.

Publication d'un programme de cours commun

Publier l'offre de cours

- sur le site de la section/l'association cantonale (et intégrer le plus possible de liens sur les pages Internet des communes, moniteurs d'auto-école, etc.)
- dans le calendrier local des manifestations (imprimé, ou en ligne sur le site de la commune)
- en collaboration avec un éventuel centre de formation local
- sur le panneau d'affichage communal

Impression d'un flyer ● présentant l'offre globale de cours et diffusion

- par les membres de la section dans leur entourage (famille, connaissances, collègues, etc.)
- aux membres passifs, partenaires, donateurs
- lors de manifestations organisées par les samaritains, telles que collectes de dons de sang, postes sanitaires, expositions artisanales
- dans les bâtiments publics tels que maison de commune, écoles, local des jeunes, écoles professionnelles
- dans les drogueries, pharmacies, offices postaux, bibliothèques
- dans les cabinets médicaux, dentaires, etc.
- dans les écoles de conduite

Pour l'annonce des cours, le service des ventes de l'Alliance suisse des samaritains imprime sur com-

mande des flyers et des affiches comportant l'adresse de la section.

S'adresser de façon ciblée aux participants potentiels

Tout en veillant à diffuser le plus largement possible les informations sur l'ensemble des cours, il convient d'adresser à des participants potentiels un message ciblé:

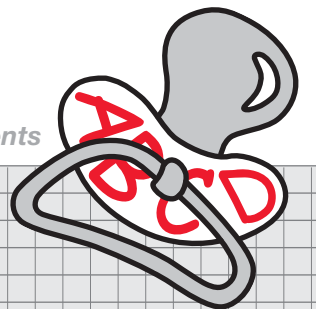
Idées pour l'ensemble des cours:

- Annoncer les différents cours dans la presse locale (à la rubrique Manifestations locales, Perfectionnement, Actualités) ●
- Engager les membres de la section de samaritains comme messagers et les récompenser par un petit cadeau (p. ex. bon pour un cours ou petite pharmacie).
- Offrir un bon de réduction (p. ex. 20 CHF) sur un prochain cours à tout ancien participant qui amène un nouvel inscrit.
- Sensibiliser la population à la nécessité de posséder des connaissances en premiers secours par:
 - des articles RP dans la presse locale, p. ex. avec une série «Premiers secours», un quiz premiers secours, des mots croisés, etc., combinés avec la publication de l'offre de cours (coopération avec la presse locale) ●
 - des démonstrations publiques de la section de samaritains, évt. avec des organisations partenaires
 - des concours, un quiz, des démonstrations lors de foires, expositions artisanales, présence au poste sanitaire, etc. ●

Utiliser les participants au cours comme messagers publicitaires

Nous, samaritains, disposons avec la CRS d'une offre de cours très étendue dans les domaines des premiers secours, de la santé et des soins. Il est important que nous attirions réciproquement l'attention des participants à nos cours sur les offres de l'autre organisation.

Offres pour des parents



Mesures spécifiques pour les cours à la population les plus importants

Cours de sauveteur / Cours combiné CPR

Jeunes de 13 à 20 ans qui veulent être mobiles (permis de conduire)

Annonce des dates de cours avec adresse de contact chez les moniteurs d'auto-école. En fonction des spécificités locales:

- collaboration avec les moniteurs (les samaritains les recommandent, ils recommandent les samaritains), Brochures de cours déposées dans les écoles, les locaux de jeunesse. Aperçu des cours de sauveteur donnés dans le canton à l'office de la circulation routière

Toutes les personnes n'ayant encore jamais suivi de cours de sauveteur, ou dont l'attestation n'est plus à jour

- Sensibilisation à la nécessité de posséder des connaissances en premiers secours (voir mesures générales). Octroi de rabais si plusieurs membres d'une même famille ou d'une même entreprise s'inscrivent (4 au prix de 3)

Cours de recyclage

Tous ceux qui ont suivi un cours de sauveteur dans le passé, mais ont perdu de l'assurance

- Invitation personnelle des anciens participants à un cours de recyclage ●
- Proposition d'organiser le cours de recyclage comme activité de groupe utile (p. ex. pour une association de village ou le personnel d'une entreprise – à noter que ce cours se distingue clairement d'un cours d'entreprises) ●

Cours de samaritain

Tous ceux qui ont déjà suivi un cours de sauveteur

- Distribution d'un bon de 20 CHF pour un cours de samaritain à l'occasion du cours de sauveteur
- Invitation personnelle des anciens participants à un cours de samaritain ●

Urgences chez les petits enfants

Parents: mères et pères

- Publication des dates de cours dans les brochures et dépôt aux endroits suivants: centres de puériculture locaux, assemblées locales, telles que groupes de mères, sociétés de gymnastique, commerces spécialisés dans les articles pour enfants, cabinets médicaux, en particulier de pédiatrie
- Envoi de cartes de vœux à l'occasion des naissances dans la commune (renseignements pris dans les publications officielles de l'état civil). La section de samaritains peut p. ex. accompagner ses vœux aux

nouveaux parents d'un bon de réduction pour le cours «Urgences chez les petits enfants» ●

Jeunes gardant des enfants occasionnellement ou de façon régulière (évt. leurs petits frères et sœurs)

- Publicité réciproque lors des cours CRS «Baby-sitting» et ASS «Urgences chez les petits enfants»
- Publication des dates de cours dans les écoles. L'effet peut être renforcé si l'enseignant attire l'attention des baby-sitters sur le profit qu'ils retireraient d'un tel cours.

Parenté, connaissances, grands-parents gardant occasionnellement des enfants

- Les grands-parents sont des destinataires directs des messages concernant les premiers secours dans le cadre des mesures générales à prendre
- Si les deux parents participent au cours, les grands-parents bénéficient d'un demi-tarif

Responsables ou employés de crèches et de groupes de jeux

- Présentation personnalisée du cours «Urgences chez les petits enfants» par une visite sur place
- Lettre individualisée avec invitation au prochain cours ●

Urgences dans le sport

Toutes les personnes actives dans le sport, individuellement ou au sein d'une société

- Présentation de l'offre parmi les mesures générales. Annonce du cours dans les magasins spécialisés, les centres de fitness, les installations de sport, d'entraînement et de loisirs

Enseignants, entraîneurs, coaches et responsables de sociétés sportives

- Entretien personnel avec des responsables de sociétés sportives ●
- Lettres aux sociétés sportives avec liste des offres susceptibles de les intéresser ●
- Octroi de rabais de groupe le cas échéant
- Elargissement éventuel du contenu du cours – sans le dénaturer – de façon à mieux l'adapter à une société sportive ●

Contrôler le succès des actions publicitaires

Il y a de nombreuses manières de rendre nos cours attrayants. Il est donc utile d'examiner le succès de chacune des mesures prises, par exemple en demandant aux participants à un cours comment ils sont entrés en contact avec notre organisation. Il vaut la peine de comparer les dépenses et les recettes et de tenir une petite statistique ●

Préparation du cours

Répartir équitablement les tâches

Les moniteurs de cours et les moniteurs de section consacrent de très nombreuses heures à leur activité, tant par leur propre perfectionnement et les exercices au sein de la section que par les cours dispensés. Dans l'organisation elle-même, tout ne doit pas obligatoirement passer par eux. Les autres membres de la section peuvent les décharger en assumant les tâches suivantes:

- fixation des dates (sections voisines, calendrier des manifestations)
- annonce du cours et publicité
- administration (inscriptions, liste de participants, encaissement, confirmations de participation, établissement des attestations)
- réservation et équipement du local de cours
- réservation, contrôle et préparation du matériel

Confirmation de l'inscription

Lorsque des cours sont fixés longtemps à l'avance, le risque d'oublier la date est bien réel. Il est donc recommandé d'envoyer peu avant aux participants un rappel de leur inscription. ● Vis-à-vis d'entreprises et d'organisations, l'impression laissée est celle d'un partenaire sérieux et professionnel.

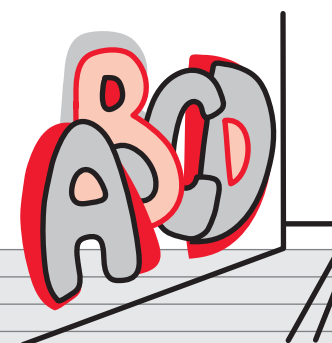
Nombre de participants

Le moniteur est responsable de la qualité du cours. Il lui incombe donc de fixer un nombre idéal de participants (conforme au règlement, ou inférieur).

Annonce du cours

Dans un contexte où la concurrence est forte, la facilité d'accès aux informations sur un cours et la possibilité de s'y inscrire simultanément sont décisives pour remporter le marché. Toute procédure a ses avantages et ses inconvénients, et il s'agit d'en juger en fonction du cours, de la région et du type de bureau d'inscription.

Inscription	Avantage	Inconvénient > réaction
Carte postale réponse (p. ex. avec un flyer)	<ul style="list-style-type: none"> Le bureau d'inscription reçoit tout de suite la bonne adresse L'inscription est signée 	<ul style="list-style-type: none"> Difficulté à évaluer au fur et à mesure le nombre total d'inscriptions rappel immédiat nécessaire si le cours est complet
E-mail	<ul style="list-style-type: none"> Simple pour les participants Le bureau d'inscription reçoit tout de suite la bonne adresse Procédure simple, car les données peuvent être copiées électroniquement 	<ul style="list-style-type: none"> La messagerie doit être consultée régulièrement Il est essentiel de confirmer l'inscription!
Inscription téléphonique	<ul style="list-style-type: none"> Simple pour les participants Accessible de partout (moins de risques d'oublier de le faire) Les participants peuvent directement demander des renseignements sur le cours 	<ul style="list-style-type: none"> Le bureau d'inscription doit être facilement atteignable (ou son horaire clairement communiqué) L'inscription n'est pas signée



Offres pour des jeunes

Préparation du cours par le moniteur

Un bon moniteur sait comment il doit se préparer à un cours. Plus il est expérimenté et moins cette phase lui prend de temps. Toutefois, les thèmes qui sont rarement abordés ou les cours ciblés sur des groupes spécifiques requièrent davantage de préparation.

- Créer ou tester le module, le déroulement et la liste de matériel
- Pour les cours spécifiques, prévoir un temps de préparation plus long et un plan tenant compte des étapes et des groupes cibles
- Noter les instructions destinées aux auxiliaires (sorte de scénario pour figurants)
- Se remémorer la matière et les informations de fond

Dernier contrôle

Même si l'on connaît la fiabilité des personnes qui prêteront main-forte lors du cours, il vaut parfois la peine de lancer un dernier coup de fil ou d'envoyer un SMS pour vérifier les points suivants:

- Les réservations du local de cours et du matériel sont-elles faites?
- Les personnes qui doivent participer au cours ont-elles réservé la date?
- Le matériel est-il disponible dans la quantité souhaitée (y compris matériel d'usage courant)?
- Les appareils sont-ils sur place et fonctionnent-ils (rétroprojecteur, ordinateur portable, beamer) et, le cas échéant, où peut-on trouver des appareils de remplacement?

Le jour du cours

Pour être en mesure d'accueillir les participants *avec amabilité et sans stress* le jour du cours, il est essentiel d'avoir préparé à l'avance tout ce qui pouvait l'être:

- local de cours: aménagement agréable, aération préalable, emplacement pour la théorie installé selon les outils méthodologiques et didactiques utilisés, lieu approprié pour les exemples de cas et les démonstrations.
- mise en place et vérification du matériel
- installation et contrôle de fonction des appareils
- instruction précise des auxiliaires
- préparation des confirmations de participation et des attestations de cours
- en-cas pour les participants et les auxiliaires (fruits, boissons, chocolat, etc.)

Déroulement du cours

La qualité: critère décisif

C'est en comprenant les attentes des participants que nous sommes en mesure de répondre à leurs besoins. Il est important de communiquer d'emblée les attentes que nous ne pourrions ou ne voudrions pas satisfaire (parce qu'elles sont irréalistes, ou hors sujet).

- Nous respectons les modules préparés et le plan prévu et ne perdons pas le fil. C'est ainsi que la formation pourra être dispensée de manière ciblée.
- Le participant doit vivre le cours comme un moment important. Cela n'est possible que si la leçon est bien construite sur les plans méthodologique et didactique, ce qui requiert des modules bien conçus et un déroulement logique.
- Nous devons créer des occasions pour le participant de réussir ce qu'il entreprend et de recevoir des encouragements.
- Pour une bonne mise en scène et la présentation correcte des exemples de cas, nous pouvons inclure des membres de la section (groupes de maquillage, membres des Jeunesses Help) et augmenter ainsi l'attractivité du cours.

Du marketing des cours au marketing des membres

- conseille notre organisation à des tiers
- s'inscrit à d'autres cours
- nous recommande dans son entourage (entreprise, société, collègues)
- nous engage pour assurer un poste sanitaire
- donne son sang
- s'intéresse à devenir membre

Nous devons chercher le dialogue.

Autopublicité

Au terme du cours, les participants ont assimilé beaucoup de connaissances et ne souhaitent plus qu'une chose: rentrer chez eux le plus vite possible. C'est pourquoi nous devons nous efforcer d'intégrer nos messages publicitaires au fil du cours, et non pas les délivrer à la fin.

Quelques exemples:

- Il est important de s'exercer à une situation d'urgence – la section offre de bonnes possibilités de le faire...
- Ces exemples de cas font régulièrement l'objet d'exercices et sont approfondis dans la section...
- Ce sujet est approfondi dans le cours...
- L'association cantonale de la Croix-Rouge offre des cours sur les thèmes de la santé et du soin.
- Nous proposons un cours spécial où il est possible d'apprendre les gestes à faire auprès d'enfants en situation d'urgence...
- ... voilà pourquoi il est essentiel que dans toute manifestation, un poste sanitaire soit assuré par des samaritains.
- La loi exige des entreprises qu'elles forment une partie de leur personnel en premiers secours. Les samaritains organisent de tels cours.

S'améliorer sans cesse

Nos concurrents sont constamment sur le qui-vive. Pour conserver notre position de chefs de file sur le marché des cours, pas question de nous endormir sur nos lauriers. Dans un état d'esprit constructif ●, il est essentiel que nous nous posions constamment les questions suivantes:

- Les objectifs d'apprentissage ont-ils été atteints?
- Les participants ont-ils pu être actifs?
- Ont-ils vécu des expériences positives?
- Recommanderont-ils le cours à leurs amis?
- Qu'auraient-ils fait différemment s'ils avaient donné le cours eux-mêmes?



Offres pour des enfants

Suivi du cours

Un cours est réussi non seulement lorsque tous les participants sont satisfaits, mais si l'équipe (moniteur, auxiliaires, ...) se sent également bien. Un débriefing après le cours permet de l'exprimer et d'améliorer la qualité de la prestation tout en favorisant un bon climat de travail.

Dans l'idéal, il serait bon de tenir une check-list que l'on remplit au fur et à mesure de façon à ne rien oublier. Cet outil permet de communiquer les choses importantes à quelqu'un qui devrait assurer le cours au pied levé ou à des nouveaux qui démarreraient comme moniteur de cours.

Il y a souvent des *points en suspens* qui devront être réglés avec professionnalisme:

- réponses à des questions ouvertes
- attestations manquantes, quittances, etc.
- commande de matériel

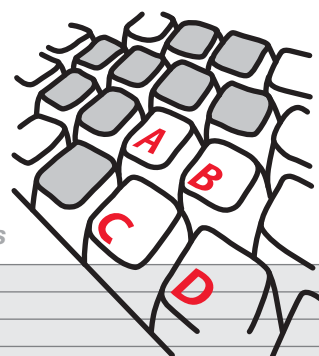
«Le but de la formation
n'est pas le savoir,
mais l'action.»

Herbert Spencer

Le cours est une occasion de tisser une relation de qualité avec les participants – il serait dommage de l'arrêter en si bon chemin! C'est en *entretenant les contacts* que nous susciterons la sympathie et pourrons motiver les participants à s'inscrire à d'autres cours.

- Enregistrement éventuel de l'adresse dans le fichier de la section (instructions relatives à la gestion des adresses à des fins publicitaires ●)
- Information par le biais de la newsletter (par courrier postal ou électronique) sur des cours complémentaires ou des cours de recyclage
- Messages personnalisés à l'occasion d'événements particuliers tels que naissance, anniversaire, deuil... (voir idées publicitaires)
- Fixation d'un entretien ultérieur lorsqu'un cours d'entreprises peut être envisagé
- Invitation à un exercice de la section, sans engagement
- Envoi de vœux de Nouvel An accompagnés du programme annuel des samaritains

Offres pour des entreprises



Renseignements

Conseils techniques Cours à la population

Roland Marti
Responsable Formation et conseils ASS
Tél. 062 286 02 72
roland.marti@samariter.ch

Coordination Formations spécialisées et cours d'entreprises

Felix D. Pfammatter
Responsable Formations spécialisées et cours d'entreprises ASS
Tél. 062 286 02 35
felix.pfammatter@samariter.ch

Coordination Cours à la population CRS

Judith Arpagaus
responsable Marketing, Secrétariat national des associations cantonales Croix-Rouge
Rainmattstrasse 10, 3001 Berne
Tél. 031 387 73 24
judith.arpagaus@redcross.ch

Conseils Marketing des cours ASS

Gery Meier
Responsable Marketing ASS
Tél. 062 286 02 75
gery.meier@samariter.ch

Coordinateur de projet

Marketing commun des cours ASS/CRS
René Epp
Tél. 062 286 02 29
rene.epp@samariter.ch

Dans cette série de manuels sont parues les brochures de marketing suivantes:

- 2006 *Communiquer avec les médias*
Un guide pratique pour les sections de samaritains
- 2007 *Participer avec enthousiasme!*
Un guide pour gagner, activer et prendre en charge des membres.
- 2008 *Aménagement d'une offre de cours attrayante*
Un guide pratique du SSB et SRK

Ces publications peuvent être commandées auprès de l'Alliance suisse des samaritains, département Marketing, Olten.

Impressum

© Copyright

Alliance suisse des samaritains (ASS)
Martin-Disteli-Strasse 27
4600 Olten
www.samariter.ch

1^{er} tirage, mai 2008

La reproduction de textes entiers ou d'extraits tirés de cette brochure est autorisée à condition d'en indiquer la source. Merci d'envoyer un exemplaire de votre publication à l'Alliance suisse des samaritains à Olten.

Mandant

Alliance suisse des samaritains (ASS)
Département Marketing
Martin-Disteli-Strasse 27
4600 Olten
marketing@samariter.ch
www.samariter.ch

Conception et rédaction

René Epp, spécialiste du marketing
Moniteur & instructeur ASS
Baumgartenstrasse 7
6055 Alpnach Dorf

Graphisme / Layout, illustration, DTP, format haute résolution

Werbeagentur deFacto AG
Mühlemattstrasse 54
Postfach
5001 Aarau
www.defacto.ch

Tirage

Kromer Print AG
5600 Lenzburg

Remerciements

Ce guide pratique a pu voir le jour grâce au soutien de la Fondation humanitaire CRS.