

2009

Plan d'affaires - Entreprise virtuelle d'entraînement (EVE)



CCNB – Campus de Dieppe

505, rue du Collège
Dieppe (Nouveau-Brunswick)
E1A 6X2
www.ccnb.nb.ca

Cégep André-Laurendeau

1111, rue Lapierre
Lasalle (Québec)
H8N 2J4
www.claurendeau.qc.ca

Table des matières

Introduction.....	3
Définition de la mission et de la vision	6
Analyse du secteur et de l'environnement	7
Résumé et antécédents de la société.....	7
Vue d'ensemble du secteur	9
Position dans le secteur	11
Considérations juridiques	11
Concurrence	11
Utilisation de la technologie	12
Analyse du marché et stratégie de marketing	14
Marché cible	14
Pénurie de main-d'œuvre qualifiée en logistique	14
Produits et services	16
Stratégies de prix	17
Plan de vente/distribution	17
Plan de publicité et de promotion	17
L'équipe de gestion et structure	18
Profil des membres de la direction	18
Opérations.....	18
Stade de développement	18
Calendrier d'activités.....	19
Budget prévisionnel	20
Risques et conclusion	21
Annexe A	22
Bibliographie.....	23

INTRODUCTION

Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick – Campus de Dieppe (CCNB – Campus de Dieppe) et le Cégep André-Laurendeau (CAL) collaborent à différents projets depuis maintenant trois ans. Ce partenariat a débuté grâce à un projet déposé auprès du Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada (RCCFC) en logistique et transport. Depuis ce projet, les deux établissements ont travaillé en collaboration à trois autres projets, notamment l'arrimage des programmes de logistique des deux établissements, la conception d'un cours commun en ligne sur la nouvelle réglementation canadienne des heures de conduites et de repos des conducteurs de véhicules lourds, ainsi qu'un projet de recherche sur l'entreprise virtuelle d'entraînement.

But :

Le but de ce plan d'affaires est de démontrer la faisabilité de notre entreprise virtuelle d'entraînement.

Concept proposé :

L'entreprise d'entraînement est un concept européen qui fait ses preuves au Canada depuis 1995. On en compte maintenant une quarantaine au pays, dont vingt-quatre au Québec, seize en Ontario et une en Colombie-Britannique. Au fil des ans, l'entreprise d'entraînement s'est construite une réputation d'excellent moyen de formation et d'employabilité pour les personnes sans emploi et les étudiants. Plus précisément, l'entreprise d'entraînement est une mesure de formation et d'employabilité qui simule pratiquement toutes les activités commerciales d'une entreprise réelle. Les participants ont l'occasion d'acquérir une expérience de travail professionnelle sous la supervision d'intervenants qualifiés, dans un véritable environnement de bureau et dans un contexte de commerce international.

Pourtant, malgré le succès incontestable des entreprises d'entraînement au Canada et à l'international, le Nouveau-Brunswick demeure absent du Réseau canadien des entreprises d'entraînement (RCEE). Avec ce projet, le CCNB - Campus de Dieppe et le CAL proposent non seulement de mettre sur pied la première entreprise d'entraînement au Nouveau-Brunswick, mais aussi de lui donner un caractère hautement technologique pour éventuellement la rendre complètement virtuelle. Dans un premier temps, les partenaires vont mettre en place une entreprise d'entraînement traditionnelle à deux succursales, ayant pignon sur rue à Dieppe et à Montréal, permettant ainsi d'intégrer une dimension virtuelle dans un environnement d'apprentissage en utilisant les technologies les plus novatrices.

Notre modèle hautement technologique permettra aux participants d'œuvrer dans l'entreprise d'entraînement en utilisant une plateforme traitant de quatre aspects majeurs – le travail et son environnement, la formation et les communications. Les participants pourront perfectionner des compétences essentielles, acquérir et développer des compétences d'entreprise dans le cadre d'un environnement technologique permettant l'erreur et la résolution de problème.

Objectifs :

Le présent projet comprend **deux objectifs principaux**. Le **premier objectif** est d'améliorer l'employabilité des personnes sans emploi en actualisant leurs compétences et en leur permettant de vivre une expérience de travail. L'entreprise d'entraînement œuvrera dans le domaine de la logistique.

L'objectif du modèle de l'entreprise d'entraînement est d'aider les personnes qui ont été absentes du marché du travail et qui doivent actualiser leurs connaissances et leurs compétences, afin de réintégrer le marché du travail le plus rapidement possible. Une entreprise d'entraînement fonctionne exactement comme une entreprise réelle en simulant toutes les opérations commerciales normales, à l'exception de l'échange d'argent et de la production. Normalement, elle imite une ou plusieurs entreprises de la communauté qui agissent à titre consultatif pour les opérations de l'entreprise d'entraînement. Les avantages des services de formation d'une entreprise d'entraînement sont nombreux :

Améliorer l'employabilité des personnes sans emploi en actualisant leurs compétences et en leur permettant de vivre une expérience de travail.

- Ils laissent place à la créativité et valorisent les connaissances et les capacités acquises par les participants hors de l'école.
- Ils offrent une expérience de travail qui permet aux participants de devenir immédiatement employables, et ce, pratiquement sans période d'adaptation.
- Ils cultivent des qualités sociales et professionnelles indispensables, par exemple, apprendre à être autonome, être capable d'initiative et être apte au travail d'équipe.
- Les technologies et les moyens de communication modernes sont utilisés quotidiennement par les participants.

Le **deuxième objectif** est d'offrir nos services de façon innovatrice en utilisant et en intégrant les nouvelles technologies à l'intérieur de chacun des processus de travail et de chacune des fonctions de l'entreprise. Il s'agit donc de convergence technologique, à savoir la fusion entre les diverses technologies utilisées dans le monde du travail.

L'objectif à long terme est de rendre virtuel l'entreprise d'entraînement afin de supporter les activités commerciales simulées. Nous identifions ainsi cinq raisons qui justifient notre démarche :

- L'initiation des participants à l'utilisation de nouvelles technologies leur permettra de se familiariser avec des outils virtuels simulant la réalité.
- L'utilisation d'outils virtuels permettra aux participants de commencer et de poursuivre leur apprentissage sans avoir à se déplacer vers un centre réel de formation, donc de véritablement apprendre à distance en utilisant une réalité virtuelle.
- L'utilisation de la réalité virtuelle permettra de relier les deux établissements, le CAL et le CCNB, dans un lieu virtuel en direct, sans exiger de déplacement physique des intervenants.
- L'environnement virtuel permettra de créer des lieux de travail et d'apprentissage impossible à réaliser de manière concrète. Par exemple, dans le cadre des apprentissages, il nous sera possible de simuler un entrepôt virtuel de plusieurs centaines de mètres carrés permettant d'entreposer nos marchandises, d'y faire la gestion des stocks, de voir l'état physique des lieux. Cette réalité virtuelle permettra aux apprenants de mieux saisir les nombreux concepts avec lesquels ils auront à travailler sans avoir à construire un

entrepôt réel. L'entrepôt réel serait de toute façon inutile puisque toutes les transactions simulées traitent des produits non concrets.

- Les participants seront initiés, grâce à l'aspect virtuel, à l'utilisation d'outils technologiques inexistants sur le marché, mais avec un grand potentiel d'existence dans le futur.

MISSION

Notre raison d'être

Offrir un environnement sans frontières, hautement technologique, afin de permettre aux participants d'actualiser leurs connaissances et leurs compétences pour faciliter leur intégration au marché du travail.

VISION

Ce que nous voulons devenir

Un centre d'excellence en employabilité qui utilise des environnements d'apprentissages immersifs et collaboratifs en exploitant les technologies participatives afin de contribuer à former une main-d'œuvre qualifiée.

ANALYSE DU SECTEUR ET DE L'ENVIRONNEMENT

Résumé et antécédents de l'entreprise

Le **CCNB - Campus de Dieppe** (www.dieppe.ccnb.nb.ca) offre des programmes de formation professionnelle et technique à la population francophone du Nouveau-Brunswick depuis 1981. À ses 26 programmes réguliers s'ajoutent des cours par Internet, des cours du soir ainsi que des formations plus ponctuelles répondant à la demande de la population. Le campus accueille environ 700 étudiants par année (programmes réguliers), pour un total de 3 500 étudiants en incluant ceux qui s'inscrivent à tous les types de programmes.

Le Campus de Dieppe offre, depuis 1987, le programme de *Gestion de la logistique et du transport*. Ce programme de 80 semaines fournit aux étudiants la formation de base requise pour faire carrière dans le domaine de la logistique. La première année d'études se concentre surtout sur les cours généraux dans le domaine des affaires tandis que, en deuxième année, les contenus spécialisés sont abordés.

De plus, l'établissement offre, depuis septembre 1990, le programme de *Techniques de distribution et manutention*. Conçu à Dieppe en réponse aux demandes de l'industrie locale et offert pour la première fois en septembre 1991, le programme de Techniques de distribution et manutention vise à former des gens capables d'œuvrer de façon productive et efficiente dans les centres de distribution, les manufactures, les centres de vente au détail et en gros. À l'origine créé pour fournir une main-d'œuvre strictement limitée au travail physique en entrepôt, le programme a évolué pour sensibiliser davantage les étudiants aux multiples facettes de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et au rôle de la logistique. L'industrie locale prenant de l'importance et évoluant elle-même au sein de ce mode de gestion, les emplois offerts correspondent depuis plusieurs années aux compétences acquises pendant les dix mois que dure le programme.

Par ailleurs, le Campus de Dieppe se démarque aussi dans le domaine de la formation à distance. Grâce à ce mode d'enseignement, des étudiants de plus de 21 pays du monde bénéficient d'une formation en ligne de qualité. La formation offerte par Internet touche, entre autres, aux domaines de l'entrepreneuriat, des langues, de la logistique et du transport, de la sécurité au travail, de l'histoire et de la généalogie, du tourisme et des technologies de l'information.

Le **Cégep André-Laurendeau** (www.clarendeau.qc.ca) est un collège d'enseignement supérieur fondé en 1969. Il compte environ 3 500 étudiants jeunes et adultes inscrits à des programmes préuniversitaires (5 programmes) ou techniques (10 programmes). Le Cégep compte aussi sur un service de formation continue afin d'offrir des services de formation aux adultes et aux entreprises. Ce service s'affirme particulièrement dans les domaines de la logistique, du génie civil et électrique, de la santé, de la gestion financière informatisée, de la vente de biens immobiliers et de l'enseignement du français aux personnes immigrantes.

Le Cégep André-Laurendeau offre depuis plus de 25 ans de la formation dans le domaine de la logistique du transport. Chef de file en enseignement collégial dans ce domaine, il offre maintenant un choix de sept programmes, dont cinq en exclusivité (Procédures douanières, Perfectionnement en dédouanement de

marchandises, Logistique intermodale internationale, Perfectionnement en gestion du transport de marchandises et Chef de train), afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre spécialisée dans les champs du transport national, international et intermodal, du dédouanement, de la gestion de l'entreposage, des approvisionnements et de la distribution, ainsi que dans la gestion globale de la chaîne logistique.

Les programmes offerts traitent du transport routier, ferroviaire, maritime et aérien. De plus, le diplôme d'études collégiales (DEC) est agréé par le CITT (Canadian Institute of traffic and transportation). La formation et le perfectionnement sous forme d'ateliers spécialisés en logistique et en transport, de même qu'en prévention et en gestion du transport des matières dangereuses, sont également offerts au Cégep. En 2006, le Cégep André-Laurendeau a diplômé plus de 150 personnes dans le domaine de la logistique et du transport. Actuellement, plus de 200 étudiants fréquentent les programmes de formation dans ce domaine.

Le Cégep André-Laurendeau est un chef dans le domaine de la formation en logistique du transport, le CCNB - Campus de Dieppe est, quant à lui, un chef en matière de formation en ligne. Dans ce projet, la collaboration entre les deux établissements, en raison de leurs forces et de leurs ressemblances, permettra de développer de part et d'autre de nouvelles expertises et d'assurer le succès de l'entreprise.

Équipe de gestion du projet :

- **Pierrette Melanson**, gestionnaire, Formation continue et Développement, CCNB – Campus de Dieppe

M^{me} Melanson est titulaire d'un baccalauréat en sciences infirmières (1981) et d'un baccalauréat en éducation de l'adulte (1990). Elle travaille au CCNB – Dieppe depuis 1996 où elle a occupé divers postes en enseignement et en gestion. M^{me} Melanson est actuellement chef de département de la Formation continue et du Développement.

- **Manon Delisle**, directrice, Formation continue et développement international, CAL

M^{me} Delisle est présentement en train de terminer une maîtrise en éducation à l'Université de Sherbrooke. Elle est également titulaire d'un microprogramme de deuxième cycle en administration scolaire de l'Université de Sherbrooke (2005) et d'un baccalauréat en administration des affaires de l'Université du Québec à Trois-Rivières (1989). M^{me} Delisle a présentement la responsabilité de l'ensemble des activités de coordination et du développement de la logistique pour le Cégep André-Laurendeau. Elle est également active dans plusieurs associations et conseils sectoriels dans le domaine de la logistique : CITT, SCL-CAL, CSCSC, ACCC, etc.

Équipe de soutien :

- **Fernand Brideau**, chef concepteur multimédia, Formation continue et Développement, CCNB – Campus de Dieppe

M. Brideau a étudié à l'Institut TREBAS de Montréal en Réalisation, Techniques de son et Gestion des artistes (1987). Il détient un baccalauréat *ès arts*, avec une concentration en traduction, de l'Université de Moncton (1996) et un diplôme en Design et gestion de production multimédia du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick – Campus de Dieppe (2004), où il travaille aujourd'hui comme chef concepteur multimédia de la Formation continue et du Développement depuis 2004.

- **Gérald Perreault**, conseiller pédagogique (expert de contenu – volet Logistique et transport), Formation continue et Développement, CCNB – Campus de Dieppe

M. Perreault a la certification de Logisticien professionnel (P. Log.) du Logistics Institute (Toronto), dont il est aussi membre du bureau de direction. Il est également titulaire d'un baccalauréat en enseignement aux adultes, formation technique. M. Perreault est enseignant titulaire du programme depuis octobre 1992. Il a par ailleurs occupé des postes en approvisionnement et en gestion des inventaires pendant plusieurs années, à Montréal, avant d'accepter un poste d'enseignant au CCNB – Campus de Dieppe.

- **Sonia B. Boudreau**, agente de développement, Formation continue et Développement, CCNB – Campus de Dieppe

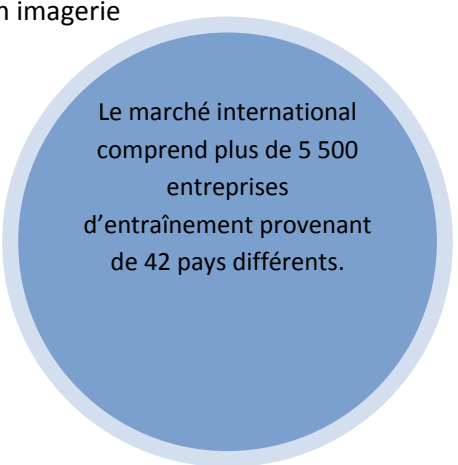
M^{me} Boudreau est titulaire d'une maîtrise en administration (MBA) de l'Université de Moncton (2004). Elle est également titulaire d'un baccalauréat en sciences (spécialisation en nutrition) de l'Université de Moncton (2001). M^{me} Boudreau travaille au CCNB – Campus de Dieppe depuis 2006. Elle est actuellement agente de développement de la Formation continue et du Développement. Ses principaux dossiers touchent au développement de partenariats et à la coordination de projets.

- **Marc Heitz**, conseiller pédagogique TIC et chef de projet e-apprentissage, Formation continue et développement international, CAL

M. Heitz est titulaire d'une maîtrise en administration des affaires (MBA) de l'Université de Sherbrooke (2000) et d'une spécialisation en affaires électroniques de l'Université Laval (2002). Il est également titulaire d'une spécialisation en imagerie numérique de l'Université de Bordeaux 3 en France (1990) et d'un diplôme d'architecte de l'école d'architecture de Strasbourg en France (1986). M. Heitz pilote tous les projets qui concernent l'intégration des technologies dans la gestion académique et pédagogique au service de formation continue du Cégep André-Laurendeau. Avant de joindre ce service en 2005, il a occupé plusieurs postes en gestion de programmes, en ingénierie web, en génie logiciel en simulation de vol, en imagerie 3D et en conception assistée par ordinateur.

Vue d'ensemble du secteur

Le concept traditionnel d'entreprise d'entraînement a été créé en Europe, il y a une cinquantaine d'années. Au Canada, les premières entreprises de ce type ont vu le jour en 1995. L'ensemble des entreprises d'entraînement canadiennes constitue le marché canadien des entreprises d'entraînement ou le réseau canadien des entreprises d'entraînement. Par l'intermédiaire du Réseau canadien des entreprises d'entraînement (RCEE), les entreprises d'entraînement canadiennes sont rattachées les unes aux autres ainsi qu'au marché international. Le marché international comprend plus de 5 500 entreprises d'entraînement provenant de 42 pays différents, dont une quarantaine qui a pignon sur rue au Canada. Avec son vaste potentiel, ce marché permet aux entreprises de travailler d'une manière cohérente à la réalité.



Le marché international comprend plus de 5 500 entreprises d'entraînement provenant de 42 pays différents.

Selon le RCEE, pour s'assurer que le volet commercial soit conforme à la réalité, chaque entreprise d'entraînement doit devenir la copie presque parfaite d'une ou plusieurs entreprises réelles, que l'on appelle *entreprises marraines*. Une seule entreprise marraine est suffisante, mais bon nombre d'entreprises d'entraînement en choisissent plus d'une, de façon à diversifier leurs activités. L'entreprise marraine fournit à son homologue plusieurs informations et documents essentiels à son fonctionnement.¹

Position dans le secteur

Notre entreprise d'entraînement sera une entreprise d'entraînement en employabilité. Elle offrira à ses clients des services afin d'améliorer leur employabilité et leur donner une expérience de travail récente dans le domaine de la chaîne logistique. L'entreprise profitera de son emplacement idéal au Nouveau-Brunswick et au Québec. En effet, la région du Grand Moncton est reconnue pour être le centre urbain francophone le plus important au Nouveau-Brunswick et la grande région de Montréal est, sans aucun doute, un emplacement exceptionnel pour atteindre une population à la recherche d'emploi. Toutefois, l'entreprise d'entraînement sera la première au Nouveau-Brunswick, ce qui engendrera possiblement des défis, et elle sera la deuxième sur l'île de Montréal.

La concurrence sur l'île de Montréal, Novitek international, est solidement positionnée, dessert une clientèle immigrante et est très connue dans la communauté. Mais, elle demeure une entreprise privée, elle n'est donc pas rattachée à un établissement d'études postsecondaires.

Outre l'emplacement, les solides relations des membres de l'équipe du projet au sein du RCEE et de chacun des établissements d'enseignement collégial feront bénéficier l'entreprise. Le CCNB – Campus de Dieppe et le Cégep André-Laurendeau participent déjà activement dans le secteur de l'employabilité en offrant diverses formations qui aident les personnes à améliorer leur employabilité, par ex. : cours de langues et dynamiques de recherche d'emploi.

Le partenariat durable entre le Campus de Dieppe et le Cégep André-Laurendeau est un autre avantage. Le fait de s'associer pour mettre sur pied une entreprise d'entraînement est certainement un avantage pour le projet. En effet, nous avons la chance de tirer profit des expertises présentes de part et d'autre dans les deux établissements d'études postsecondaires. Cependant, il sera important de bien travailler la synergie du partenariat puisqu'elle sera déterminante pour le bon fonctionnement du projet.

Par ailleurs, les deux établissements collégiaux possèdent une grande expertise dans le domaine de la chaîne logistique. L'expertise de l'équipe du projet sera ainsi un atout incontestable lors de la mise en œuvre de l'entreprise. Le Cégep André-Laurendeau possède également l'Institut international de logistique de Montréal (IILM), un centre d'excellence qui œuvre dans tous les domaines de la chaîne logistique d'approvisionnement et du transport afin de soutenir ce secteur d'activités et les entreprises dans le but de contribuer activement au développement de la grande région de Montréal et à l'économie du Québec.

Finalement, les entreprises d'entraînement œuvrent à l'intérieur d'un réseau. Notre entreprise profitera donc d'une base de clients préétablie.

Considérations juridiques

Les services d'une entreprise d'entraînement ne peuvent pas être brevetés ni faire l'objet d'une marque déposée. Les actions sont traitées sur le marché des entreprises d'entraînement. Les domaines du droit suivants s'appliquent directement au commerce électronique et au réseau Internet, donc à notre entreprise d'entraînement hautement technologique :

- **Protection des consommateurs**

Du point de vue de la protection du consommateur, le commerce électronique soulève de nombreuses préoccupations d'ordre juridique. Le marketing et la publicité, par exemple, sont assujettis à la Loi sur la concurrence. Cette Loi, dont la mise en application relève du Bureau de la concurrence, s'applique au commerce électronique.

- **Protection des renseignements personnels**

L'utilisation des renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales sur le territoire canadien est maintenant protégée par une loi fédérale, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) qui a été adoptée pour atténuer les inquiétudes des consommateurs en matière de respect de la vie privée, et pour permettre au milieu des affaires canadien de soutenir la concurrence dans l'économie numérique mondiale.

- **Propriété intellectuelle**

Au Canada, la propriété intellectuelle est protégée par la loi, que ce soit dans le cadre d'activités en ligne ou non. La propriété intellectuelle est protégée de plusieurs façons.

- **Droit criminel**

Les diffuseurs de contenu doivent savoir que le réseau Internet est assujetti aux lois en vigueur dans le pays. Au Canada, les activités considérées illégales hors ligne le sont également en ligne.

- **Droit des contrats, compétences et fiscalité**

La sensibilisation aux questions relatives au droit des contrats, aux compétences et à la fiscalité permettra aux organismes qui exercent des activités commerciales en ligne de se protéger.

Concurrence

Concurrence directe

Nous devons également prendre en considération la concurrence directe à notre entreprise. En fait, il existe d'autres options sur le marché ayant comme objectif d'améliorer l'employabilité. Entre autres, les gens peuvent décider de suivre des formations en salle de classe, des cours en ligne traditionnels, de participer à un club de recherche d'emploi ou de faire un stage en entreprise. Les agences ou organismes de placement sont également en concurrence directe avec notre entreprise. Il sera important de bien positionner notre entreprise d'entraînement afin d'éviter dans la mesure du possible cette concurrence.

Obstacles à la pénétration du marché

Les obstacles à la pénétration de ce marché sont relativement faibles, surtout au Québec. Les entreprises d'entraînement sont présentes dans le marché québécois depuis environ 10 ans et connaissent un succès incontestable. Le processus pourrait s'avérer un peu plus complexe au Nouveau-Brunswick, puisque le concept est totalement nouveau. Il faudra donc défricher le chemin au niveau politique, social et économique.

Utilisation de la technologie

Afin d'être une entreprise d'entraînement hautement technologique, nous allons faire appel à divers moyens technologiques pour transmettre l'information, les images et les sons. C'est en exploitant le potentiel des technologies de l'information et des communications que nous allons rendre virtuel certaines des activités de notre entreprise d'entraînement.

Une plateforme prototype devra être développée. La plateforme que nous proposons devra comporter tous les éléments d'une entreprise d'entraînement. La plateforme devra, entre autres, traiter de quatre aspects majeurs – le travail, la formation, les communications et l'environnement – en tenant compte des besoins en compétences de base, personnelles, sociales et d'entreprise. Les participants pourront ainsi, à partir de l'emplacement de leur choix, effectuer leurs tâches quotidiennes relevant de leur emploi (stage) – communiquer avec leurs collègues et les gens de l'extérieur, se perfectionner en suivant des formations adaptées à leurs besoins et mettre en pratique leurs apprentissages dans un environnement virtuel à l'aide de simulations. Tous ces outils, sous forme de logiciels, d'équipement ou autres, sont omniprésents dans le monde des affaires. Nous voulons exploiter ceux-ci et les rassembler dans un environnement virtuel de sorte à éliminer les frontières en maximisant l'utilisation des nouvelles technologies informatiques. D'ailleurs, les outils seront suffisamment flexibles pour permettre des améliorations apportées par les étudiants eux-mêmes, ce qui amènera les participants à développer leur créativité et leur capacité de résoudre des problèmes.

Voici un exemple des différents logiciels et plateformes qui pourraient être utilisés pour accomplir les différents types de communication de l'entreprise d'entraînement. Cependant, il est important de noter que le contenu de ce tableau risque bien de changer selon les résultats des tests de la phase de développement :

Types de communication	Outils	Logiciels/Plateformes
Verbale Conférences, appels téléphoniques, messages, discussions, etc.	VOIP	Skype Adobe Acrobat Connect Pro
Non verbale Démonstrations, images, graphiques, croquis, etc.	Vidéoconférence, Whiteboard	Adobe Acrobat Connect Pro
Écrite Partage de documents, courrier, lettres, rapports, notes, etc. Annonces (memos, communiqués, etc.)	Whiteboard, dépôt, wiki, blog, clavardage, courriels, forums	Adobe Acrobat Connect Pro, Smartboard, Office
Contenu interactifs Documents FlashPaper®, simulations Adobe Captivate®, salle de classe virtuelle, etc.		FlashPaper®, Adobe Captivate®, Adobe Presenter

Animations	Diapositives animées, Flash, 3D	Microsoft PowerPoint, FlashPaper®, Adobe Captivate®, Adobe Presenter
Formation Programmes, cours, tutoriels, tutorat, etc.	Programmation (HTML, XML, ColdFusion) & multimédia (balados, vodcasts, simulations, animations, imageries 2D & 3D, etc.)	Blackboard, Adobe Acrobat Connect Pro, Adobe Captivate
Gestion des ressources humaines Analyser la personnalité de l'apprenant, analyser les compétences essentielles de l'apprenant, gérer et suivre le progrès des apprenants.	Insights	Adobe Acrobat Connect Pro

ANALYSE DU MARCHÉ ET STRATÉGIE DE MARKETING

Marché cible

Notre marché cible est composé de toutes personnes qui désirent acquérir une expérience de travail, se perfectionner ou réintégrer le marché du travail. L'entreprise d'entraînement a donc trois grands marchés cibles pour ses services.

À l'intérieur du segment des personnes sans emploi, on retrouve plusieurs sous-catégories. Notamment, les personnes avec des barrières à l'emploi (par ex. : handicap physique, manque d'expérience, etc.), les immigrants et les nouveaux arrivants, les individus en quête de reconnaissance et de validation des acquis, les personnes qui doivent procéder à une réorientation de carrière suite aux modifications du marché du travail, les jeunes sans emploi ayant terminé leur formation et les femmes souhaitant réintégrer le marché du travail après avoir élevé des enfants.

Normalement, les participants aux entreprises d'entraînement possèdent déjà les exigences professionnelles en matière de compétences et d'accréditations, mais manquent d'expérience de travail. Les possibilités d'emploi au sein d'une entreprise d'entraînement comprennent, sans toutefois s'y limiter, le travail de secrétariat, l'automatisation du travail de bureau, la comptabilité, les ventes, les achats, les systèmes d'information, le graphisme, les ressources humaines, les communications, le marketing, la traduction et la gestion de documents. L'entreprise d'entraînement offrira aux participants la chance d'acquérir une expérience de travail dans leur domaine tout en effectuant une recherche d'emploi active.

Concrètement, les personnes sans emploi comptaient pour 8,1 % au Nouveau-Brunswick en novembre 2008 et pour 3,6 % dans la région de Moncton.³ Pour la ville de Montréal, le taux de chômage se tenait à 9,1 % lors du recensement 2006 de Statistique Canada, tandis que celui au Québec était de 7,0 %.^{3, 4, 5}

Les principales sources de recrutement sont Emploi-Québec et Emploi Nouveau-Brunswick.

Pénurie de main-d'œuvre qualifiée en logistique

On retrouvera à l'intérieur de notre entreprise les postes habituels et essentiels au fonctionnement adéquat d'une entreprise. Cependant, vu la spécialisation des opérations, un certain nombre de postes en logistique sera nécessaire pour assurer la survie de notre entreprise.

Selon les prévisions d'Industrie Canada, la main-d'œuvre canadienne dans les secteurs de la logistique, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et dans tous les secteurs de l'économie devrait augmenter annuellement d'environ 1,7 %, en raison de la création de nouveaux emplois dans les années à venir.⁶

Le secteur de la chaîne d'approvisionnement devra engager de nouveaux employés afin de pourvoir aux postes qui se libéreront en raison des retraites et du roulement du personnel. Compte tenu du nombre actuel d'employés œuvrant dans ce secteur d'activités et des données démographiques connexes, on estime que

86 300 employés par an seront nécessaires pour pourvoir aux nouveaux postes créés ainsi qu'aux postes vacants (retraite ou roulement de personnel) dans le domaine de la logistique et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, soit 12,3 % des employés du secteur au cours des trois à cinq prochaines années.⁶ En 2007, le Canada comptait 590 000 logisticiens et plus de 239 000 camionneurs. En ce qui concerne les effectifs provinciaux dans le secteur de la logistique et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement, le Québec et l'Ontario sont les deux provinces qui comptent le plus de logisticiens et de camionneurs. À elles seules, elles totalisent plus de 60 % de la main-d'œuvre totale du secteur de la logistique au Canada.⁶

Comme les modèles de chaîne d'approvisionnement se complexifient et que la valeur ajoutée par les logisticiens augmente, plus de 75 % des entreprises canadiennes éprouvent de la difficulté à recruter des logisticiens hautement qualifiés. De plus, les petites et moyennes entreprises (PME) évoquent le manque de compétences comme un obstacle à la croissance, en mettant en évidence le lien entre la formation et la viabilité à long terme.⁷

Par ailleurs, les employeurs sont à la recherche d'employés possédant un éventail de capacités allant au-delà des compétences de base exigées pour l'emploi. Ces capacités incluent l'aptitude à la prise de décision et la résolution de problème, le travail d'équipe et des liens interpersonnels efficaces, l'entrepreneuriat, le leadership, des connaissances en technologie de l'information et des communications (TIC), des habiletés à communiquer efficacement et le désir d'apprendre.

Selon le rapport sectoriel « Transport et entreposage » préparé par Emploi-Québec et paru en juin 2007, plusieurs entreprises du secteur vivent des problèmes de recrutement du personnel. Dans 72 % des cas, ces difficultés étaient liées au manque de candidats qualifiés, expérimentés et compétents.⁷

Produits et services

L'entreprise d'entraînement offre **deux catégories** de services. La première réunit les **services de formation** qui répondent aux besoins de notre premier marché cible, soit les étudiants et les personnes sans emploi. Ces services de formation peuvent se résumer aux éléments suivants :

- Actualisation des connaissances
- Acquisition d'expérience de travail
- Ateliers d'apprentissage par la discussion ou le jeu
- Ateliers de conseils professionnels en emploi
- Orientation professionnelle
- Recherche d'emploi active

Les avantages des services de formation offerts par l'entreprise d'entraînement sont nombreux :

- Ils laissent place à la créativité et valorisent les connaissances et les capacités acquises par les participants hors de l'école.
- Ils offrent une expérience de travail qui permet aux participants de devenir immédiatement employables, et ce, pratiquement sans période d'adaptation.
- Ils cultivent des qualités sociales et professionnelles indispensables, par exemple, apprendre à être autonome, être capable d'initiative et être apte au travail d'équipe.
- Les technologies et les moyens de communication modernes sont utilisés quotidiennement par les participants.

L'aspect unique des services de formation offerts par l'entreprise d'entraînement est certainement le degré de réalisme de l'expérience acquise par les participants.

L'aspect unique des services de formation offerts par EVE est certainement le degré de réalisme de l'expérience acquise par les participants. Les participants communiquent régulièrement entre eux par courrier, par téléphone, par courriel et par télécopie. En fait, toutes les étapes d'une transaction sont recréées fidèlement, sauf la production, la livraison et les transferts d'argent, qui demeurent fictifs.

Par ailleurs, ce genre d'expérience permet aux participants de prendre le contrôle de dossiers auxquels ils n'auraient pas nécessairement accès dans une entreprise réelle. En cas d'erreur, il n'y aura aucune conséquence grave et ils pourront facilement se reprendre par la suite grâce aux conseils de leurs collègues et des intervenants.

La seconde catégorie constitue les **services logistiques** offerts par l'entreprise d'entraînement qui répondent aux besoins de notre deuxième marché cible, soit les clients commerciaux et les consommateurs. Comme fournisseur de services logistiques, nous offrirons un service d'expédition à l'intérieur du Canada et à l'international, un service d'entreposage, un service de dédouanement ainsi qu'un service-conseil en commerce international.

Les activités de gestion logistique concernent généralement la gestion des activités de transport de départ et d'arrivée, la gestion du parc automobile, l'entreposage, la manutention du matériel, le traitement des commandes, la conception des réseaux logistiques, la gestion des stocks, la planification de l'offre et de la demande et la gestion des fournisseurs tiers de services de logistique.

Selon les données du dernier recensement de Statistique Canada, le grand secteur du transport et de l'entreposage (SCIAN 48-49) regroupait 39 750 personnes en emploi résidant sur l'île de Montréal. Ce total représentait 24,4 % des personnes en emploi du Québec dans ce secteur et 45,3 % de celles de la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal. Toutefois, plus de 17 000 personnes ne résidant pas sur l'île y travaillaient. Ainsi, les entreprises de l'île employaient 57 140 personnes.²

Il est intéressant de noter que notre entreprise d'entraînement sera le seul fournisseur de services logistiques dans le RCEE.

Stratégies de prix

Pour le Québec, le coût moyen pour un participant est d'environ 3 500 \$ pour une participation de 16 semaines.

Plan de vente/distribution

La clientèle nous parviendra des centres locaux d'emploi du Québec et du Nouveau-Brunswick. Une campagne de recrutement sera nécessaire, donc de la publicité sera faite dans les médias locaux.

Notre plateforme est accessible en tout temps et en tous lieux sur le réseau Internet. En somme, c'est un guichet en ligne qui offre un ensemble intégré d'outils et de services adaptés facilitant la mise en réseau horizontale et le transfert de savoirs. L'accès à notre plateforme se fera à partir d'un portail par identification et mot de passe. Un profil d'utilisateur sera associé aux nouveaux membres. Ce profil décrira les droits d'accès et d'utilisation des ressources, des services et des outils.

Plan de publicité et de promotion

La promotion est un élément essentiel pour fournir des renseignements sur l'offre de services, sur les activités et sur les nouveautés, plutôt que convaincre la clientèle à utiliser des services et des programmes spécifiques. C'est pour cette raison que nous avons choisi ces différents moyens promotionnels dans notre plan de publicité :

- Emploi-Québec et Emploi Nouveau-Brunswick
- Journaux : encarts publicitaires dans les journaux
- Référencement Internet : position dans les moteurs de recherche
- Échanges de liens et de partenariats avec des sites Internet partenaires
- Relations publiques : occasions de réseautage et de promotion
- Foire canadienne des entreprises d'entraînement
- Envois par courrier postal et électronique
- Bouche à oreille (marketing viral)
- Fidélisation au produit, au service et à la marque
- Réseaux (agents démultiplicateurs)

Par ailleurs, Internet permet plusieurs options intéressantes, telles que la publicité vidéo, les messages viraux, les microsites interactifs, les jeux en ligne, le marketing via les outils de recherche, etc. Nous proposons d'utiliser

un marketing beaucoup plus interactif afin de dépasser la simple écoute du client pour parvenir à installer entre lui et l'entreprise un véritable dialogue. Des efforts seront également déployés pour garantir la sécurité par rapport à l'accès, les transactions et les données pour créer une relation de confiance avec le client.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Profil des membres de la direction et structure

EVE sera une entreprise d'entraînement qui aura deux succursales, dont une établie à Dieppe (Nouveau-Brunswick) et l'autre à Montréal (Québec). Une partie des activités sera effectuée en ligne, mais des locaux physiques seront indispensables pour la gestion de l'entreprise et certaines activités de formation.

L'entreprise sera constituée d'un gestionnaire d'entreprise, responsable de la gestion des opérations et du développement des affaires.

Au gestionnaire principal, se joint un gestionnaire des activités commerciales pour chacune des succursales, responsable des opérations techniques dans le domaine d'activités.

Le gestionnaire des activités en employabilité par succursale est responsable de la recherche d'entreprise pour l'embauche des employés et la préparation de ceux-ci à la recherche d'emploi, comme la confection du CV et la préparation aux entrevues.

Le soutien technique dans chacune des succursales est responsable du bon fonctionnement technologique et informatique de l'entreprise.

De plus, l'entreprise bénéficie de soutien extérieur de la part, entre autre, du Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada (RCCFC), du Réseau canadien des entreprises d'entraînement (RCEE), de l'Institut international de logistique de Montréal (IILM), du CAL et du CCNB-Campus de Dieppe.

OPÉRATIONS

Stade de développement

À ce jour, le RCCFC a investi une somme d'environ 16 000 \$ dans la phase de recherche du projet et le même investissement a été fait par les deux collègues. Voici les objectifs atteints lors de la phase de recherche :

- Créer des liens avec des entreprises d'entraînement existantes
- Explorer les technologies émergentes afin de maximiser leur intégration dans le projet
- Rédiger le plan d'affaire de l'entreprise virtuelle d'entraînement

Pour atteindre ces objectifs, l'équipe du projet a effectué de nombreuses recherches par Internet, a fait du réseautage, a visité des entreprises d'entraînement existantes en Beauce, à Trois-Rivières et à Laval et a participé à la 11^e Foire canadienne des entreprises d'entraînement à Sydney en Nouvelle-Écosse.

Nous sommes maintenant prêts à passer à la prochaine étape du projet, soit la phase de développement. L'objectif de la phase de développement est de réaliser le plan d'affaires et de procéder à la phase d'implantation.

Voici un tableau qui résume les activités du projet :

CALENDRIER D'ACTIVITÉS

Développement
Rédaction du plan stratégique
Prévisions budgétaires
Recherche de bailleurs de fonds
Explorer la possibilité d'adhérer à EUROPEN
Élaboration du projet <ul style="list-style-type: none"> • Rôles et responsabilités des succursales (Dieppe et Montréal)? • Aspect virtuel sera développé dès le début ou après l'implantation? • Entité juridique (OBNL ou faire parti de la formation continue?) • Le nom de l'entreprise et l'identité corporative
Le choix du service et/ou du produit
Adhérer au RCEE
Déterminer les besoins informatiques
Choix de l'entreprise marraine : <ul style="list-style-type: none"> • Collaboration avec l'entreprise marraine (partage leur façon de faire et leurs besoins en formation)
Rédiger le protocole d'entente
Choix de logiciels et autres équipements technologiques (ordinateurs, caméras, etc.)
Recrutement des intervenants (responsables de l'entreprise d'entraînement)
Choix de l'emplacement de l'entreprise
Implantation
Embauche du personnel de l'entreprise
Installation et gestion du réseau informatique
Procéder aux achats nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise (aménagement physique)
Promotion
Rendre l'entreprise d'entraînement virtuel
Configuration du matériel informatique
Rédaction des politiques internes et des procédures administratives
Adapter le guide d'orientation
Ouverture officielle de l'entreprise
Toute autre étape prévue au plan stratégique (à définir)

BUDGET PRÉVISIONNEL

Vous trouverez les budgets prévisionnels pour les trois premières années du projet à l'annexe A.

RISQUES ET CONCLUSION

Voici un résumé des risques identifiés :

- Manque de financement pour débiter le développement et procéder à l'implantation.
- Absence de support des différents niveaux hiérarchiques des deux institutions d'enseignement.
- Manque d'engagement des organismes d'employabilité et des partenaires.
- Mauvaise estimation du nombre de participants
- Manque de communication entre les deux succursales de l'entreprise.
- Résistance de la part des entreprises d'entraînement du réseau à utiliser les services de la nouvelle entreprise en logistique.

Le défi est de taille. Pourtant, nous sommes convaincus que notre équipe possède toutes les composantes gagnantes pour relever le défi. Nous avons confiance que notre planification stratégique va nous permettre d'orienter notre démarche opérationnelle et d'agir efficacement tout au long du cheminement du projet.

BIBLIOGRAPHIE

- 1 - RÉSEAU CANADIEN DES ENTREPRISES D'ENTRAÎNEMENT. *La mise sur pied d'une entreprise d'entraînement*. Guide détaillé 2008. Page 12.
- 2 - EMPLOI-QUÉBEC. *Portrait et problématique du travail*. 2001-2007.
- 3 - VILLE DE MONTRÉAL. *Taux de chômage de Montréal*. Site Internet : [\[http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATISTIQUES_FR/MEDIA/DOCUMENTS/VILLE%20DE%20MONTR%C9AL_FJAN09.PDF\]](http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/MTL_STATISTIQUES_FR/MEDIA/DOCUMENTS/VILLE%20DE%20MONTR%C9AL_FJAN09.PDF).
- 4 - STATISTIQUE CANADA. *Recensement 2006*. Site Internet : [\[http://www12.statcan.ca/francais/census06/data/trends/Table_1.cfm?GEOCODE=24&GEOLVL=PR&PRCODE=24&T=PR\]](http://www12.statcan.ca/francais/census06/data/trends/Table_1.cfm?GEOCODE=24&GEOLVL=PR&PRCODE=24&T=PR).
- 5 - VILLE DE MONCTON. *Taux de chômage du NB et du Grand Moncton* - Site Internet : [\[http://www.moncton.ca/Assets/Business+English/Employment.pdf\]](http://www.moncton.ca/Assets/Business+English/Employment.pdf). Page 3 et 4.
- 6 - INDUSTRIE CANADA. *L'état de la logistique : Le rapport Canadien 2008*. Site Internet : [\[http://www.ic.gc.ca/eic/site/dsib-logi.nsf/vwapj/pg00026_fre.pdf/\\$file/pg00026_fre.pdf\]](http://www.ic.gc.ca/eic/site/dsib-logi.nsf/vwapj/pg00026_fre.pdf/$file/pg00026_fre.pdf). Page 11.
- 7 - JOLICOEUR ET ASSOCIÉS POUR EMPLOI-QUÉBEC. *Enquête sur les besoins de main-d'œuvre et de compétences des entreprises du Centre-du-Québec*. Rapport sectoriel – Transport et entreposage. Page 15-21.