

« Pour le moment, nous sommes numéro 1 »

Depuis janvier 2021, Benjamin Kuoni est à la tête du service de la formation et du volontariat au secrétariat de l'ASS. Il conduit le sous-projet stratégique « Développement Business ». Le point sur l'état du projet.



Benjamin Kuoni veut que les samaritains restent les premiers prestataires des cours pour entreprises.

INTERVIEW : Matthias Zobrist | cli

L'objectif stratégique est clair: être le prestataire n° 1 pour les cours de premiers secours pour entreprises. Où en sont les samaritains aujourd'hui ?

Benjamin Kuoni: Pour le moment, nous sommes les premiers et l'avantage est de notre côté. Nous sommes la seule organisation à même de proposer des cours pour entreprises dans toute la Suisse. Cependant, la concurrence ne dort pas comme nous l'avons constaté en procédant à une analyse de marché. Pour les cours IAS 1 à 3, nous avons une cinquantaine de concurrents, pour les cours BLS-AED environ 500. Certains comme SIRMED ou, depuis peu, l'École-club Migros sont déjà bien en place et sans doute que la concurrence s'intensifiera au cours des prochaines années. Si nous ne nous défendons pas contre cette évolution, nous ne serons bientôt plus n° 1.

Vous avez souligné l'avantage d'une couverture nationale. Pourrait-on mieux l'exploiter ?

Pour les cours de premiers secours, nous sommes au fond comme la Migros ou la Coop – avec de nombreuses filiales dans tout le pays. Pour les entreprises disposant de nombreuses succursales sur tout le territoire, nous sommes les seuls prestataires à même de proposer un produit identique partout, dans toutes les langues nationales, en anglais et, au besoin, dans d'autres langues. Mais nous avons tendance à dilapider cet avantage dans la mesure où chacun fait plus ou moins ce qu'il veut. Selon la région et l'organisation sollicitée, une entreprise se verra offrir des programmes et des

cours très différents. Dès lors, nous ne pouvons pas faire valoir notre avantage concurrentiel que représente la présence dans tout le pays.

Quels sont les plus grands défis ?

Pour moi, la concurrence interne représente la plus grande difficulté. Un client ne peut pas comprendre pourquoi il n'obtient pas partout la même chose au même prix. Finalement, tout le monde arbore le logo samaritain. Cela crée la confusion et déstabilise le client. Nous devons nous mettre systématiquement dans la peau du client. Comment est-il organisé? De quoi a-t-il besoin et qu'attend-il? Si un client veut former ses collaborateurs en premiers secours, il doit trouver rapidement notre offre. Elle doit être énoncée clairement et nos prix doivent être aussi transparents que possible. Dans le domaine des cours pour entreprises, nous devons prendre conscience à tous les échelons de l'organisation que nous nous présentons en tant que «Samaritains Suisse» avec pour objectif de proposer la meilleure formation en premiers secours sur le marché.

Ces propos suggèrent l'économie de marché. N'est-ce pas en contradiction avec une organisation de volontaires comme le sont les samaritains ?

Selon ma perception, les samaritains évoluent dans deux mondes. Concernant la formation et les services médico-sanitaires, nous nous trouvons sur un marché que se disputent de plus en plus de concurrents, ils travaillent également à but lucratif. Il s'agit donc de fournir des prestations de qualité à des prix conformes au marché. Je suis convaincu que nous

ne pourrons nous affirmer contre nos concurrents qu'à condition de nous conformer aux règles de l'économie de marché et de viser le profit. La grande différence avec nos concurrents est que nous ne cherchons pas à faire du bénéfice pour nous enrichir, mais pour assurer le financement du second monde dans lequel nous évoluons, celui d'utilité publique. Ce n'est qu'à ce prix que nous pourrons continuer d'offrir des prestations pour des personnes nécessiteuses et entretenir l'esprit samaritain.

Le cœur de la nouvelle stratégie Business est un ensemble de prestations comprenant du conseil et de la formation. Quelles sont les réflexions sous-jacentes à cette approche ?

De par la loi, tout employeur a l'obligation de protéger la santé des travailleurs. Concernant les premiers secours, trois conditions doivent être remplies : un plan de premiers secours, le matériel et l'infrastructure médico-sanitaire nécessaires ainsi qu'un certain nombre de secouristes formés. Avec notre nouvelle offre pour entreprises « Premiers secours en entreprise (SECO-TopTen) », nous voulons aider les entreprises du pays à se mettre en conformité en leur proposant des conseils, une assistance sur place et de la formation.

Concrètement, quelles sont les prestations de conseil ?

Elles se déploient en trois temps. Au cours d'un premier entretien, on procède à une analyse de la situation, on détecte les lacunes et on établit une recommandation pour y remédier. Au cours de la seconde étape, notre spécialiste procède à une inspection sur place et assiste l'entreprise pour qu'elle se mette en règle. Le troisième temps consiste en un service d'entretien. En échange d'un abonnement, le client peut compter sur nous pour effectuer régulièrement des contrôles d'infrastructure et de matériel, procéder aux adaptations nécessaires et remplacer les consommables arrivés à échéance.

Et la partie formation ?

Dans ses directives relatives à l'ordonnance légale, le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) a établi une liste des dix premières (TopTen) urgences médicales pour lesquelles les secouristes en entreprise doivent être capables de donner les premiers secours. Nous couvrons ces dix situations avec notre cours de base d'un jour. Selon l'ordonnance, les secouristes formés doivent ensuite participer régulièrement à des cours de répétition. Pour ce faire, nous proposons trois modules d'une demi-journée à choix. Le premier module sert à consolider et rafraî-

chir les connaissances de base. Le second, intitulé *Advanced Individual Training*, sert à affiner les connaissances et peut être aménagé en fonction de la demande du client. Les participants répètent et exercent les mesures de premiers secours en fonction de risques spécifiques à leur entreprise ou d'incidents survenus sur leur place de travail. Finalement, le dernier module consiste en un test. Une mise en scène avec des figurants permet aux secouristes de déployer leur savoir-faire qui sera apprécié et évalué.

En termes organisationnels aussi, des changements sont prévus. Qu'est-ce que cela signifie pour les associations et les sections de samaritains ?

La stratégie prévoit que les entreprises disposant de succursales dans plusieurs cantons sont du ressort du secrétariat alors que celles qui ont plusieurs sites dans le même canton relèvent des associations. Les sections de samaritains se chargent de leur

•

« Dans le domaine des cours pour entreprises, nous devons prendre conscience à tous les échelons de l'organisation que nous nous présentons en tant que « Samaritains Suisse ». »

•

côté des entreprises sises sur leur territoire. Sur ce point, rien ne change. Le secrétariat est en train de mettre sur pied un centre de clientèle dédié aux entreprises afin de proposer le nouveau produit « Premiers secours en entreprise (SECO-TopTen) » dès le mois de juillet 2022 et simultanément, de soutenir les sections et les associations en cas de besoin.

Cela représente beaucoup de travail ?

Oui. Afin d'y faire face, nous mettons une équipe en place qui sera chargée de l'acquisition de clientèle, de la partie conseils et de l'organisation des cours. Finalement, nous prévoyons un pool de monitrices et de moniteurs qualifiés qui procéderont aux visites sur place et donneront les cours. Si elles satisfont certaines conditions, les associations intéressées pourront ensuite utiliser le nouvel ensemble de prestations, l'infrastructure informatique ainsi que les procédures relatives aux conseils, à l'assistance et à la formation dans un système de franchise.