**1.0 Sommaire exécutif**

**Résumé de la description de l’entreprise**

Nombreux sont les nouveaux arrivants marocains qui viennent s’installer à Québec et éprouvent des difficultés à trouver une garderie offrant des services abordables et de qualité. La Garderie Salma Battuta offre des services de garde et d’enrichissement à domicile, axés sur la promotion de l’héritage culturel marocain. Elle offre une programmation à temps plein de jour et à temps partiel après les classes. La Garderie Salma Battuta concentrera ses efforts principalement dans l’arrondissement de La Cité‑Limoilou, à Québec. La Garderie Salma Battuta est une entreprise individuelle détenue et exploitée par madame Battuta.

**Résumé de l’étude de marché**

Une attention particulière a récemment été portée sur le secteur des garderies au Canada, à la suite de la publication d’un rapport de recherche indiquant que seulement 21,8 % des enfants de 0 à 5 ans avaient accès à des services de garde réglementés au pays. La nécessité croissante de travailler, pour les deux parents d’un ménage, entraîne une forte demande pour les services de garderie, qui ne cesse d’augmenter. Il sera essentiel de développer un créneau au sein du marché. La Garderie Salma Battuta orientera ses efforts sur l’offre de services de qualité, axés sur des activités trouvant leurs origines dans les traditions culturelles marocaines. La Garderie Salma Battuta ciblera les familles de nouveaux arrivants du Maroc qui se sont installées à Québec, dont l’un des parents travaille, alors que l’autre est actuellement à la recherche d’un emploi.

**Résumé de la stratégie de marketing**

La principale stratégie de la Garderie Salma Battuta est d’être une membre active de la communauté marocaine immigrante de Québec, plus particulièrement au sein de l’arrondissement de La Cité‑Limoilou. La Garderie Salma Battuta y parviendra en participant à des événements communautaires afin de promouvoir ses services. La stratégie secondaire consiste à mieux faire connaître la Garderie Salma Battuta au sein de la collectivité. Pour ce faire, elle fera inscrire ses coordonnées dans les annuaires en ligne locaux et installera des affiches à la mosquée locale, à l’épicerie, aux centres communautaires et aux bureaux d’emploi.

La Garderie Salma Battuta sera située au 1840-1870, 23e rue, Ville de Québec, Québec. La Garderie Salma Battuta devra souscrire une assurance responsabilité, assumer des frais pour le marketing et se doter de matériel d’apprentissage. Pour assurer la qualité de ses services de garde, la Garderie Salma Battuta a élaboré un programme d’activités éducatives axées sur l’apprentissage des traditions culturelles du Maroc.

**Résumé des finances**

Pour mettre l’entreprise sur pied, 2 500 $ seront nécessaires, 2 000 $ proviendront de Futurpreneur Canada et 500 $ correspondra à un investissement de la propriétaire. Pendant la première année d’exploitation, le Garderie Salma Battuta prévoit réaliser un chiffre d’affaires d’un peu plus de 160 000 $ et obtenir des subventions de l’ordre de 25 000 $. Les dépenses, pour leur part, sont évaluées à 100 000 $. À la fin de la deuxième année, la Garderie Salma Battuta prévoit que son chiffre d’affaires et ses coûts augmenteront respectivement de 39 000 $ et de 6 500 $.

**2.0 Profil de l’entreprise**

**Aperçu de l’entreprise**

La Garderie Salma Battuta est un établissement offrant des services de garde et d’enrichissement axés sur une meilleure compréhension de leur héritage culturel aux immigrants de la communauté marocaine. La Garderie Salma Battuta a été créée le 1er janvier 2014.

La Garderie Salma Battuta est un établissement bilingue offrant des services de grande qualité en français et en arabe, visant à maintenir l’héritage culturel marocain au sein de la prochaine génération d’enfants élevés au Canada. Le nombre limité de places permet au personnel de la Garderie Salma Battuta de fournir des services et un enseignement de la meilleure qualité possible à chaque enfant. L’accueil et l’approche joviale de l’éducatrice qui a elle-même immigré du Maroc renforcent la crédibilité et l’authenticité.

La Garderie Salma Battuta est une entreprise individuelle. Elle offrira des services de garde de première classe à un groupe restreint d’enfants. Son programme éducatif comprendra :

* des services de tutorat en français et en arabe;
* l’enseignement de chants et d’instruments de musique traditionnels;
* des activités axées sur l’apprentissage (art et artisanat, jeux stimulant les habiletés langagières et la logique);
* l’initiation à la cuisine marocaine lors des repas et des collations fournis.

La Garderie Salma Battuta proposera deux options à l’inscription :

1. Programme préscolaire à temps plein pour les enfants de 12 mois à 6 ans
2. Service de garde de trois heures après la classe, pour les enfants de 4 à 6 ans

**Historique de l’entreprise**

Salma Battuta a immigré au Canada en 2014, avec son mari et ses deux enfants. Au Maroc, elle était une enseignante très impliquée au sein de sa collectivité. À son arrivée au Québec, la commission scolaire de la région n’a pas reconnu ses qualifications et elle a éprouvé beaucoup de difficulté à trouver un emploi qui lui permettrait de faire appel à ses connaissances et à ses compétences.

Madame Battuta s’occupait de ses propres enfants qui n’étaient encore en âge d’aller à l’école. Pour ce faire, elle a mis en application un programme éducatif qu’elle a elle-même créé pour assurer la pérennité de l’héritage marocain dans sa famille. En même temps, elle s’est jointe à un groupe local de parents marocains pour commencer à tisser des liens dans la collectivité de Québec.

Au sein de ce groupe, madame Battuta a entendu beaucoup de parents se plaindre du fait qu’ils manquaient de temps pour partager de façon significative leur héritage culturel avec leurs enfants. Plusieurs parents ont ainsi exprimé leurs préoccupations et leur crainte que leurs enfants élevés au Canada ne puissent se souvenir ou maintenir leurs traditions culturelles uniques. Ces discussions ont amené madame Battuta à mettre sur pied la Garderie Salma Battuta.

La Garderie Salma Battuta prévoit ouvrir officiellement ses portes à titre d’entreprise individuelle le 15 juin 2014, en offrant des services de garde et d’enrichissement culturel aux enfants âgés de 12 mois à 6 ans.

Salma Battuta suit présentement un cours de premiers soins à la petite enfance qui comprend un volet sur la gestion des réactions allergiques sévères. Elle a également demandé une reconnaissance accordée par un bureau coordonnateur de la garde en milieu familial afin d’être reconnue comme responsable d’un service de garde en milieu familial.

La Garderie Salma Battuta n’a pas enregistré son entreprise auprès des gouvernements fédéral et provincial puisque celle-ci est au nom de la propriétaire unique. La Garderie Salma Battuta a fait appel au Centre communautaire juridique de Québec, lequel fournit des services juridiques aux immigrants à faible revenu, pour trouver un avocat et confirmer les conditions spécifiques auxquelles elle doit se conformer d’ici la deuxième année d’existence de son entreprise.

La Garderie Salma Battuta a une liste d’attente de quatre familles qui souhaitent inscrire leurs enfants au programme de garde et d’enrichissement culturel marocain, soit un total de quatre enfants pour le mois de juillet 2014.

**Gestion**

La Garderie Salma Battuta sera exploitée à titre d’entreprise individuelle. Salma Battuta sera la propriétaire et la directrice du programme éducatif. Ses huit années d’expérience à titre d’enseignante au Maroc, combinées à sa récente expérience comme principale prestataire de soins primaires auprès de ses propres enfants l’a bien pourvue pour lancer la Garderie Salma Battuta.

**Emplacement**

La Garderie Salma Battuta sera constituée comme une entreprise à domicile. La Garderie Salma Battuta sera située au 1840-1870, 23e rue, Ville de Québec, Québec. L’établissement se trouve au centre de l’arrondissement résidentiel de La Cité‑Limoilou. Il est à distance de marche de la résidence de plusieurs familles marocaines établies dans le quartier.

**Structure juridique**

La Garderie Salma Battuta est une entreprise individuelle.

La Garderie Salma Battuta a consulté le Centre communautaire juridique de Québec afin de constituer l’entreprise en personne morale et réduire la responsabilité et les risques potentiels, mais a finalement décidé que cela n’était pas nécessaire, la propriété individuelle étant la norme dans l’industrie des services de garde en milieu familial.

La Garderie Salma Battuta procède actuellement à la souscription d’une assurance responsabilité, exigence à laquelle elle doit se conformer pour être reconnue comme responsable d’un service de garde en milieu familial.

**Vision et mission**

Favoriser la connaissance et l’engouement pour les traditions marocaines chez les enfants des nouveaux arrivants élevés au Canada, à l’aide de la langue, de la musique, des arts et de l’alimentation.

Fournir des services de garde et d’enrichissement culturel de qualité aux enfants de nouveaux arrivants marocains afin d’assurer leur connaissance et leur appréciation de leur héritage culturel.

**Buts et objectifs**

* Inscription de quatre enfants au programme de garde et d’enrichissement culturel de 40 heures par semaine.
* Inscription de deux enfants au programme de garde et d’enrichissement culturel après la classe totalisant 15 heures par enfant par semaine.
* D’ici la deuxième année d’existence, embauche d’une éducatrice de la petite enfance diplômée à temps partiel afin d’élargir l’inscription à neuf enfants.

**Conseillers professionnels**

La Garderie Salma Battuta a communiqué avec le campus de Québec du Collège CDI pour savoir si des programmes de formation répondant aux exigences spécifiques auxquelles doit satisfaire la Garderie Salma Battuta pour obtenir sa reconnaissance sont offerts.

**3.0 Étude de marché**

**Profil de l’industrie et aperçu**

La Garderie Salma Battuta œuvre principalement dans l’industrie de l’éducation/garde d’enfants/enrichissement.

Au Canada, l’industrie des services de garde est diversifiée et varie grandement d’une province à l’autre. Au Québec, l’industrie est divisée en quatre types de fournisseurs de services :

* les garderies subventionnées;
* les garderies privées non subventionnées;
* les fournisseurs de services de garde en milieu familial;
* les fournisseurs de services de garde en milieu familial qui ne détiennent pas de permis.

Les fournisseurs qui souhaitent s’inscrire comme responsables d'un service de garde en milieu familial doivent communiquer avec les bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial. Il n’y a aucun droit de licence et les établissements ne sont pas tenus de respecter les restrictions prescrites par la province, en matière d’âge. Ces distinctions s’alignent avec l’approche du programme d’éducation de la Garderie Salma Battuta, qui est axé sur l’apprentissage par les pairs et favorise une atmosphère « familiale » où se retrouvent ensemble des enfants de tous âges.

La croissance de l’industrie peut être attribuable au besoin qu’ont de plus en plus de parents de s’intégrer au marché du travail. Selon un rapport publié par la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance, le nombre d’enfants de 0 à 5 ans dont la mère était sur le marché du travail en 2009, s’élevait à 1 268 200. Le même rapport révèle que seulement 21,8 % des enfants de 0 à 5 ans avaient accès à des services de garde réglementés, au coût moyen des services de garde à l’enfance de 1 850 $ par année (en raison des subventions aux garderies). Bien que le gouvernement du Québec offre des places en garderie subventionnées, certaines régions manquent de places et les listes d’attente s’allongent.

Le gouvernement du Québec continue de prendre les mesures nécessaires pour diminuer les coûts et améliorer la qualité des services de garde à la petite enfance, au sein de la province. Dans le cadre du budget 2009-2010, le crédit d’impôt remboursable pour frais de garde d’enfant a été modifié pour permettre que le coût net quotidien des garderies privées non subventionnées soit le même que celui des garderies subventionnées. Cette contribution fait en sorte que le coût n’est pas un facteur qui empêche les parents de trouver la « bonne » garderie pour leurs enfants. Pour les nouveaux arrivants au Québec, le coût est une considération de tout premier plan dans le choix d’un service de garde. Les prix fixés par la Garderie Salma Battuta reflètent le besoin de son marché cible d’avoir accès à des services à taux abordables.

Selon canadavisa.com, on prévoit dans l’avenir une hausse de l’immigration au Québec, en raison de la croissance de l’économie et de la diminution du taux de natalité qui y sont observés. On s’attend également à ce que le nombre d’immigrants de pays francophones, comme le Maroc, continue de croître en raison du poids que représente la maîtrise de la langue française dans la matrice du programme québécois d’immigration (<http://www.theglobeandmail.com/globe-debate/how-quebec-chooses-immigrants/article15519576/>). Selon une récente étude effectuée par la Banque HSBC du Canada auprès de 600 nouveaux arrivants, être loin de leur famille et nouer de nouvelles amitiés sont les deux principaux défis auxquels ils sont confrontés. L’accent que mettra la Garderie Salma Battuta sur le maintien des traditions culturelles marocaines fournit un environnement accueillant et familier non seulement pour les enfants, mais aussi pour leurs parents.

**Marché local**

La région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec compte pour 9,7 % de toute la population du Québec et, en 2013, 791 934 personnes vivaient dans cette région ([http://www.quebecinternational.ca/statistiques-economiques/en-bref/ /](https://www.quebecinternational.ca/economic-statistics/economic-reports-and-outlooks/demographics/)). La Cité‑Limoilou est le deuxième arrondissement le plus populeux de Québec et on continue d’observer une croissance de sa population.

Selon le site Web de La Cité-Limoilou pluriel, le revenu de la majorité des ménages vivant dans cet arrondissement se situe entre 20 000 $ et 79 999 $. De plus, l’Institut de la statistique du Québec estime que 14 % de la population est âgée de 0 à 14 ans.

Toujours selon le site Web de La Cité-Limoilou pluriel, il existe actuellement 30 fournisseurs de services de garde à l’enfance reconnus par le gouvernement du Québec (<http://lclpluriel.org/78-clclp-public?start=9>). Sont exclus les services de garde subventionnés en milieu familial et les garderies exploitées sans permis. Malgré ce grand nombre d’établissements, la Garderie Salma Battuta a identifié une seule autre garderie axée sur les soins aux enfants des nouveaux arrivants à Québec.

Selon Québec International, à partir de 2012-2013, on a observé à Québec une croissance de l’immigration. Le ministère de l’Immigration, de la Diversité et de l’Inclusion du Québec a identifié les cinq principaux pays d’origine des nouveaux arrivants à Québec comme étant : la France, la Colombie, les États-Unis, la Chine et le Maroc. Entre 1996 et 2006, l’arrondissement de La Cité-Limoilou a accueilli 39 % de tous les immigrants à Québec.

**Principaux concurrents/Analyse FFPM**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Forces** | **Faiblesses** | **Possibilités** | **Menaces** |
| *Garderie La Maison de enfants de Limoilou Accès prioritaire aux personnes immigrantes* | * Bien établie
* Garderie subventionnée
 | * Longue liste d’attente en raison de l’absence de placesdisponibles
* Les enfants sont divisés selon leur âge
 | * Coût peu élevé des services de garde pour les parents en raison de la subvention provinciale
 | * Élargissement du programme par l’embauche d’éducateurs de la petite enfance d’origine marocaine
 |
| *Garderie Salma Battuta* | * Familière avec la communauté locale des nouveaux arrivants marocains
* Contacts avec le Centre multiethnique de Québec pour promouvoir les services
 | * N’est pas un fournisseur de services de garde en milieu familial établi à Québec
 | * Propose un programme axé sur la culture marocaine
* Offre un contexte familial par le biais des différents âges des enfants
 | * Les règlements provinciaux peuvent changer et des droits de licence pourraient être exigés des fournisseurs de services de garde en milieu familial
 |

**Marché cible**

L’offre de la Garderie Salma Battuta vise le segment entreprise-consommateur.

Le profil des consommateurs qui composent le marché cible de la Garderie Salma Battuta est le suivant :

1. parents célibataires ou mariés dont les enfants sont d’âge préscolaire (données sociodémographiques);
2. nouveaux arrivants à Québec en provenance du Maroc (données sociodémographiques);
3. ménages où les deux parents travaillent à temps plein (données sociodémographiques);
4. revenus du ménage : 30 000 $ (données sociodémographiques);
5. parents préoccupés par le fait que leurs enfants pourraient perdre leur héritage culturel marocain et qui souhaitent assurer la pérennité de leurs traditions (style de vie);
6. parents dépassés par les défis posés par la nécessité de s’adapter à une nouvelle culture et à nouveau pays (données psychographiques);
7. ménages soucieux de soutenir les entreprises locales des nouveaux arrivants de la collectivité (données comportementales);
8. résidents de l’arrondissement de La Cité-Limoilou (étendue).

**Les clés du succès**

Établir une présence active dans la communauté immigrante marocaine sera essentiel pour attirer de nouvelles inscriptions au service de garde. La Garderie Salma Battuta mobilisera la collectivité au moyen d’événements commandités par la mosquée locale et le Centre multiethnique de Québec. Salma Battuta tentera d’organiser des journées portes ouvertes pour établir une certaine familiarité avec l’enfant et sa famille, avant son inscription aux programmes de la garderie.

**Résumé de l’étude de marché**

À l’occasion de certains événements communautaires, alors qu’elle en était aux premières étapes de planification des activités de la Garderie Salma Battuta, madame Battuta s’est entretenue de manière informelle avec d’autres mères sur la nécessité de bénéficier de services de garde de qualité. Plusieurs de ces conversations ont amené les parents à formuler leur crainte que leurs enfants perdent leur héritage culturel marocain, en raison du fait qu’ils allaient grandir au Canada. Lorsque madame a demandé aux parents si des services de garde dont le programme serait axé sur la culture marocaine les intéresserait, elle a reçu une réponse extrêmement positive.

**4.0 Ventes et marketing**

**Stratégie de prix**

Les frais de garde vont de 7 $/jour (garderie subventionnée) à 45 $/jour (garderie privée), la plupart des entreprises exigeant des parents qu’ils prennent des engagements mensuels.

Concurrence : 25 $/jour

Pour ses services de garde à temps plein, la Garderie Salma Battuta demandera 25 $/jour et un engagement de cinq jours par semaine (du lundi au vendredi) pour une période minimale d’un mois. Les familles seront facturées deux fois par mois. Pour les services de garde après les classes, la Garderie Salma Battuta demandera 10 $/jour et un engagement de cinq jours par semaine (du lundi au vendredi) pour une période minimale d’un mois. Les familles seront facturées deux fois par mois.

Le prix reflète la qualité des services fournis et les coûts économisés par les services offerts en milieu familial. Dans l’avenir, la Garderie Salma Battuta pourrait envisager la possibilité d’offrir une réduction des coûts aux familles qui inscrivent plus d’un enfant.

**Stratégie de marketing**

*Réseautage au sein de la communauté des nouveaux arrivants marocains*

Continuer d’être une membre active de la communauté marocaine de l’arrondissement de La Cité-Limoilou sera essentiel au succès de l’entreprise. La stratégie est de rencontrer des nouveaux arrivants en provenance du Maroc qui sont en train de s’établir à Québec. La Garderie Salma Battuta veut être perçue comme un établissement accueillant offrant des services de garde de qualité pour les parents qui ont obtenu un emploi à Québec et qui éprouvent de la difficulté à trouver des services de garde à l’enfance abordables.

*Annuaire local en ligne*

Comme de nombreux immigrants à Québec comptent sur les recherches sur Internet pour trouver les services dont ils ont besoin, la Garderie Salma Battuta demandera qu’on ajoute ses coordonnées au site Web de La Cité-Limoilou pluriel et au PDF des établissements d’éducation, disponible sur les sites Web de la Ville de Québec (Bienvenue à La Cité-Limoilou - Ville de Québec). Figurer dans ces annuaires permettra d’améliorer la visibilité de la Garderie Salma Battuta au sein de la communauté des nouveaux arrivants.

*Affiche*

La Garderie Salma Battuta fera imprimer des affiches qui seront installées sur le babillard de la mosquée locale, de l’épicerie, des centres communautaires et des bureaux d’emploi. Il s’agira d’un autre moyen d’accroître la visibilité de la Garderie Salma Battuta dans les lieux très fréquentés par les immigrants marocains.

**Activités de marketing**

*Principale activité de marketing*

Le réseautage dans la communauté des nouveaux arrivants marocains de l’arrondissement de La Cité‑Limoilou constitue la principale activité de la Garderie Salma Battuta. Plus spécifiquement, ces activités comprennent la présentation de madame Battuta au groupe de parents, une allocution à la mosquée et du bénévolat au Centre multiethnique de Québec, à l’occasion de la journée sur la culture marocaine. Madame Battuta portera le costume traditionnel marocain pendant ces événements afin de faire valoir la volonté de la Garderie Salma Battuta de promouvoir l’héritage marocain dans le cadre de son programme éducatif.

La présence de madame Battuta à ces événements a pour but d’entrer en contact avec d’autres familles comptant de jeunes enfants. Elle entretiendra des conversations informelles avec d’autres femmes afin de mieux comprendre comment leur famille s’est installée à Québec et quels sont leurs besoins et leur situation en matière de services de garde. Ces conversations seront engageantes, madame Battuta posant des questions pour favoriser la discussion.

Madame Battuta a imprimé 250 cartes de visite comprenant son nom et ses coordonnées. Ces cartes sont bilingues : en français d’un côté et en arabe de l’autre. Madame Battuta les remettra aux familles potentiellement intéressées par ses services de garde axés sur la culture marocaine. L’impression de ces cartes a été réalisée à l’aide d’un gabarit et d’une imprimante en ligne et son coût s’élève à 25 $.

Objectifs commerciaux

**Premier objectif :** Quatre activités de réseautage par mois

**Deuxième objectif :** Inscription dans la liste du site Web de La Cité-Limoilou pluriel d’ici le mois de septembre 2014

**Troisième objectif :** Inscription dans le PDF des services de garde du site Web de la Ville de Québec d’ici le mois de décembre 2014

**Énoncé de positionnement**

La Garderie Salma Battuta est un fournisseur de services de garde en milieu familial de grande qualité qui vise à inciter les enfants des familles marocaines nouvellement arrivées à connaître apprendre leur héritage culturel et à en assurer la pérennité.

**Le processus de vente**

Le cycle de vente des services de la Garderie Salma Battuta est de deux à quatre semaines.

Le cycle de vente de la Garderie Salma Battuta s’amorce par le fait d’engager des conversations avec les femmes des familles marocaines nouvellement arrivées, puisqu’elles sont les principales prestataires de soins aux enfants. Pendant ces discussion informelles, madame Battuta décrira son expérience d’immigrante à Québec et mettra en lumière les préoccupations et les défis qu’elle a dû surmonter pendant qu’elle s’installait au pays et dans la ville. L’objectif initial de ces conversations est d’établir la confiance en créant un certain confort et en mettant à l’aise les femmes avec qui elle s’entretient.

La communauté marocaine est très solidaire et madame Battuta rencontre les mêmes femmes à différents événements, ce qui lui permet de poursuivre ces conversations informelles en se renseignant sur les progrès de l’installation de la famille à Québec, en posant des questions et en formulant des encouragements et des conseils.

Une fois bien établie la confiance, madame Battuta mentionnera de manière informelle sa propre transition vers le travail autonome, comme propriétaire de la Garderie Salma Battuta. Elle parlera de l’impact que ce changement a eu sur sa famille et le soutien qu’elle a obtenu de son mari. Ces conversations comporteront des questions visant à amener l’interlocutrice de madame Battuta à décrire les défis qu’elle doit relever en matière d’emploi et de garde d’enfants. Cela permettra à madame Battuta de savoir si cette famille est susceptible de faire appel à ses services.

À la fin de la conversation, madame Battuta remettra sa carte d’affaires à la dame et lui suggérera de venir avec son ou ses enfant(s) à la Garderie Salma Battuta pour prendre connaissance des services offerts.

Généralement la dame attendra une semaine avant d’organiser une visite à la Garderie Salma Battuta avec ses enfants. Lors de cette rencontre, madame Battuta invitera les enfants à prendre part aux activités de la garderie, pendant leur mère pourra se détendre et déguster des dattes et une tasse de thé à la menthe.

À la suite d’une visite à la Garderie Salma Battuta, une autre semaine sera nécessaire pour permettre à la famille de discuter et de déterminer si elle a les moyens d’assumer les frais des programmes de garde à temps plein ou à temps partiel après les classes. Pendant ce temps, madame Battuta est susceptible de rencontrer la dame dans les événements communautaires, mais ne se renseignera pas sur l’avancement des délibérations. Une fois la décision prise, la dame est susceptible de confirmer ou d’infirmer l’inscription de l’enfant, au moyen d’un appel téléphonique.

**Alliances stratégiques**

La Garderie Salma Battuta a conclu une alliance stratégique avec le Centre multiethnique de Québec pour promouvoir ses services dans le cadre son programme d’adaptation et d’intégration des nouveaux arrivants à Québec.

**5.0 Exploitation**

**Emplacement(s)**

La Garderie Salma Battuta sera une entreprise à domicile située au 1840-1870, 23e rue, Québec, Québec. Cet emplacement est à distance de marche de la clientèle cible de la Garderie Salma Battuta dans l’arrondissement de La Cité-Limoilou. Il est également facilement accessible au moyen des transports en commun, ce qui est très pratique pendant les mois d’hiver.

Les services de garde à temps plein seront offerts du lundi au vendredi de 8 h à 18 h. Les services de garde après l’école seront offerts de 15 h à 18 h. Ces heures accommodent les parents qui travaillent de 9 h à 17 h, en leur permettant de laisser leurs enfants avant de commencer leur journée de travail et de les reprendre en terminant.

**Questions juridiques**

La Garderie Salma Battuta prévoit devoir s’occuper des questions juridiques suivantes :

* le permis d’exploitation d’un commerce;
* l’enregistrement des employés;
* les accords contractuels (partenariats, sous-traitants, etc.).

La seule employée de la Garderie Salma Battuta s’est inscrite à un cours de premiers soins pour la petite enfance pour obtenir sa reconnaissance comme responsables d'un service de garde en milieu familial des bureaux coordonnateurs de la garde en milieu familial.

**Assurance**

La Garderie Salma Battuta doit souscrire une assurance responsabilité.

**Ressources humaines**

La Garderie Salma Battuta comptera de 1 à 10 employés à temps plein.

Elle n’aura pas d’employé à temps partiel.

Lors de son ouverture, la Garderie Salma Battuta emploiera une personne à temps plein, madame Battuta elle-même. Madame Battuta sera seule responsable de la gestion quotidienne et de la création du programme éducatif.

**Processus/Production**

1. Les parents communiqueront par téléphone avec la Garderie Salma Battuta pour inscrire leur enfant à temps plein ou à temps partiel après la classe. Pendant cet appel, madame Battuta prendra les coordonnées de la famille et organisera une individuelle dans un endroit convenant aux deux parties.
2. À l’occasion de cette rencontre, madame Battuta apportera le formulaire d’inscription de la Garderie Salma Battuta et demandera à la famille de le remplir. Ce formulaire sera fourni en français ou en arabe afin d’assurer la collecte de l’information la plus exacte possible au sujet de l’enfant et de sa famille. Les politiques de paiement et d’annulation de la Garderie Salma Battuta sont expliquées et convenues avec la famille. Madame Battuta perçoit le paiement pour les deux premières semaines, payable par chèque ou en argent comptant.
3. Selon le moment où les papiers sont remplis, la Garderie Salma Battuta organisera l’entrée de l’enfant le 1er ou le 15 du mois.
4. La première fois que l’enfant fera son entrée à la Garderie Salma Battuta, madame Battuta l’accueillera à la porte. On offrira à la famille la possibilité de rester une trentaine de minutes pour prendre une tasse de thé à la menthe. Cela n’est pas obligatoire et n’est offert que pour fournir un certain niveau de confort et de transparence à la famille.
5. Madame Battuta présente l’enfant aux autres enfants de la garderie, en posant des questions sur ce qu’il aime afin de décider quelle activité entreprendre pendant que ses parents quittent les lieux. Madame Battuta préparera cinq activité initiales pour ses nouveaux venus afin d’assurer une transition sans heurt vers la garderie.
6. Des dossiers seront maintenus sur les capacités initiales de chaque enfant afin de fournir aux parents des rapports sur les progrès accomplis dans le développement de leur enfant. Les parents recevront des résumés mensuels sur le comportement et le développement de l'enfant, ainsi que les préoccupations et les faits saillants observés pendant le mois.
7. Pendant la troisième semaine de chaque mois, madame Battuta appellera chaque famille pour confirmer l’inscription du mois suivant et s’assurer la perception du paiement avant le 1er du mois.

**Évaluation du risque**

La stratégie de marketing de la Garderie Salma Battuta consistera en sa présence aux événements communautaires marocains. Toutefois, si ces efforts ne permettent pas d’entrer en contact avec les familles, la Garderie Salma Battuta envisagera la possibilité de devenir partenaire officielle du Centre multiethnique de Québec pour qu’il l’intègre dans son processus d’adaptation et d’intégration des nouveaux arrivants à Québec.

La force de la Garderie Salma Battuta réside dans la qualité de son programme axé sur la compréhension des traditions culturelles marocaines. La Garderie Salma Battuta maintiendra un contact étroit avec ses parents demeurés au Maroc afin de s’assurer que sa compréhension des normes et des tendances culturelles est toujours à jour.

La Garderie Salma Battuta fermera les portes de son service de garde en milieu familial si le chiffres d’affaires est de moins de 12 000 $ à la fin de la première année. La Garderie Salma Battuta annulera son assurance responsabilité et organisera une vente-débarras communautaire pour y liquider tous ses actifs. Tous les éléments qui demeureront invendus seront affichés sur Kijiji.

**6.0 Finances**

**Frais de démarrage**

L’exemple de plan d’affaires ne comprend pas les frais de démarrage, les flux de trésorerie ou un modèle d’état de résultats. Pour savoir comment créer ses éléments pour votre entreprise, visitez le <http://www.futurpreneur.ca/fr/bplan/> et utilisez le Rédacteur de plan d’affaires interactif gratuit. Cet outil vous donne non seulement des astuces et des conseils sur ce que le plan d’affaires doit contenir, mais il vous fournit également une feuille de calcul personnalisée comprenant toutes les formules dont vous avez besoin.

**Prévision des ventes**

Hypothèses clés de la Garderie Salma Battuta

* Pas de vente le premier mois en raison d’activités de réseautage intensives
* Mois d’accalmie : juillet/août – vacances d’été
* Tarif à temps plein de 25 $/jour avec un engagement minimal d’un mois
* Tarif pour les services de garde après l’école de 10 $/jour avec un engagement minimal d’un mois
* Une fois les enfants inscrits à temps plein, 90 % des familles continueront d’utiliser les services jusqu’à ce que leurs enfants soient en âge d’aller à l’école
* 80 % des inscriptions pour les services de garde après l’école seront annulés pour les mois de juillet et d’août

Prévision des ventes au cours de la première année (à partir des hypothèses)

**Juin – 0 $**

* Lancement de l’entreprise
* Impression de 250 cartes d’affaires et de 200 affiches
* Envoi d’un courriel à La Cité-Limoilou pluriel pour lui demander d’ajouter ses coordonnées à la liste des fournisseurs de services de garde
* Participation au rassemblement estival de la mosquée
* Participation au barbecue « Coup d’envoi de la saison estivale » du Centre multiethnique de Québec
* Participation à deux réunions de parents (hebdomadaires)

**Juillet – 1 000 $**

* 1 000 $ – deux inscriptions à temps plein par des clients potentiels approchés AVANT le lancement de l’entreprise
* Participation à deux réunions de parents (hebdomadaires)
* Deux appels de suivi auprès de la personne-ressource à La Cité-Limoilou pluriel au sujet de l’ajout des coordonnées de la Garderie Salma Battuta dans la liste des fournisseurs de services de garde
* Organisation d’une présentation à la mosquée, dans le cadre de la rencontre du mois d’août
* Visite et installation d’affiches au YMCA local, au Service d’orientation et d’intégration des immigrants au travail (SOIIT), au Centre multiethnique de Québec et au Service d’aide à l’adaptation des immigrants et immigrantes (SAAI)

**Août – 1 000 $**

* 1 000 $ - Poursuite des deux inscriptions de juillet
* Deux visites de présentation/d’essai avec des familles
* Participation à deux réunions de parents (hebdomadaires)
* Ajout des coordonnées de la Garderie Salma Battuta sur le site Web de La Cité‑Limoilou pluriel
* Présentation des services de la Garderie Salma Battuta à la rencontre mensuelle de la mosquée
* Visite et installation d’affiches à Ressources Familles L’Évasion, à la Maison pour femmes immigrantes et au Centre communautaire Jean-Guy-Drolet.

**Septembre – 1 500 $**

* 1 000 $ - Poursuite des deux inscriptions du mois d’août
* 500 $ – Nouvelle inscription au programme à temps plein
* Deux visites de présentation/d’essai avec des familles
* Participation à deux réunions de parents (hebdomadaires)
* Participation à la rencontre thé/café organisée par le Service d’orientation et d’intégration des immigrants au travail (SOIIT)
* Visite et installation d’affiches au Patro Roc-Amadour, au Centre des loisirs Saint‑Sacrement et à Motivaction Jeunesse.

Prévision des ventes au cours de la deuxième année

**Flux de trésorerie**

L’exemple de plan d’affaires ne comprend pas les frais de démarrage, les flux de trésorerie ou un modèle d’état de résultats. Pour savoir comment créer ses éléments pour votre entreprise, visitez le <http://www.futurpreneur.ca/fr/bplan/> et utilisez le Rédacteur de plan d’affaires interactif gratuit. Cet outil vous donne non seulement des astuces et des conseils sur ce que le plan d’affaires doit contenir, mais il vous fournit également une feuille de calcul personnalisée comprenant toutes les formules dont vous avez besoin.

**États des résultats**

L’exemple de plan d’affaires ne comprend pas les frais de démarrage, les flux de trésorerie ou un modèle d’état de résultats. Pour savoir comment créer ses éléments pour votre entreprise, visitez le <http://www.futurpreneur.ca/fr/bplan/> et utilisez le Rédacteur de plan d’affaires interactif gratuit. Cet outil vous donne non seulement des astuces et des conseils sur ce que le plan d’affaires doit contenir, mais il vous fournit également une feuille de calcul personnalisée comprenant toutes les formules dont vous avez besoin.