

Introduction

Nom officiel de l'organisme:	UP Management
Siège social:	avenue de Gérardon 9 4130 Esneux - Belgique
Adresse de contact:	rue de Harlez 47 4000 Liège - Belgique
Téléphone:	04/225 08 28
Fax:	04/225 03 05
Adresse email:	admin@progressconsulting.be
Site WEB:	www.progressconsulting.be
Année du début des activités auditées:	2002
Forme juridique actuelle:	sprl - 2002
Nom du directeur, fonction:	M. Régis Collette - associé gérant
Personne de contact, fonction:	M. Patrick Wilmotte - responsable administratif
Date de l'audit:	23-06-2011
Responsable audit:	Patrick Wilmotte
Membre de:	
Reconnu par:	
Numéro d'entreprise:	TVA BE 0478 023 027
Siège(s) d'activité:	4000 Liège - Belgique

Auditeur

Anne Carpentier

Scope de l'audit

L'audit porte sur les services suivants:

- Training: formations inter et intra-entreprise en management, communication, ressources humaines et vente
- Consulting: conseils et accompagnement en management, communication, ressources humaines et vente

Reconnaissance Qfor

Sur base des contrôles effectués par l'auditeur, la Commission de Certification a décidé que l'organisme audité et ses activités répondent à la norme Qfor ClientScan.

Période de validité : du 07-07-2011 au 07-07-2014

La période de validité est la durée de validité maximale. Vous pouvez consulter la liste actuelle de toutes les reconnaissances Qfor sur www.qfor.org

Présentation de l'organisme

Origine, historique et structure

Progress Consulting a été fondée en 2003 par Régis Collette et Didier Longueville. La forme juridique choisie est une société privée à responsabilité limitée.

Régis Collette est diplômé en Sciences Politiques et licencié de l'Ecole d'Administration des Affaires. Didier Longueville est Licencié en philologie romane et a une Maîtrise en relations internationales.

Tous deux ont débuté leur carrière en tant que formateurs et consultants dans des grands groupes avant de créer leur propre entreprise. Tout au long de leur parcours, les deux fondateurs ont suivi plusieurs formations, leur permettant de se spécialiser dans différents domaines du management tels que le Change Management, le People Management, la négociation, le coaching, la vente, l'analyse comportementale et le conseil en Ressources Humaines.

Les deux associés assurent la gestion de l'entreprise et sont en même temps formateurs et consultants. Le suivi administratif est sous-traité à un partenaire qui gère tous les aspects organisationnels et comptables. Une personne responsable de la vente et du marketing a rejoint l'équipe en août 2011. Une équipe de dix formateurs assurent, avec les associés, les missions de formation et de conseil.

La mission de l'entreprise est de contribuer par ses actions de formation, de consulting et de coaching, au développement des compétences des collaborateurs et à l'amélioration des processus de l'entreprise.

Activités et spécificités

Progress Consulting propose des formations, du conseil et du coaching dans les domaines du Change Management, du Team & People Management, de la communication, de la vente et de la négociation.

Les formations sont intégrées dans une démarche globale et s'inscrivent dans la stratégie de l'entreprise. Toutes les missions de l'organisme sont orientées vers l'obtention de résultats visibles et mesurables sur le terrain. Progress Consulting insiste également sur la connaissance qu'ils ont de l'environnement de leurs clients et de leur capacité à s'adapter à la culture d'entreprise. Le respect des participants dans le cheminement de leur développement personnel est également un élément-clé repris dans les valeurs de l'organisme mais également souvent cité par les clients.

Les interventions de Progress Consulting sont basées sur une approche en cinq étapes : déterminer les besoins et les objectifs du client, évaluer les performances des collaborateurs et des processus, développer ces performances, maintenir le niveau de performance acquis et enfin, mesurer l'impact de l'intervention de l'organisme auprès des entreprises clientes. Cette approche permet à l'organisme de proposer le type d'intervention le mieux adapté à la réalité des entreprises et de pouvoir en mesurer les résultats.

Dans toutes leurs interventions, les formateurs de Progress Consulting utilisent des outils performants auxquels ils ont été formés et permettant de développer le contenu des formations.

Les interventions se font en français, en néerlandais ou en anglais. Les formations ont majoritairement lieu chez les clients ou dans un lieu choisi par le client.

Développements futurs

Afin d'améliorer l'organisation du back-office, Progress Consulting s'installe à l'automne 2011 dans ses nouveaux bureaux à Liège. L'ensemble des services y seront regroupés.

Progress Consulting implémentera également un outil CRM lui permettant d'assurer un meilleur suivi des missions et des clients.

Déjà présent en France et au Luxembourg, l'organisme continuera à développer ses activités dans ces régions.

Vision (*)

"Notre organisation a pour mission d'améliorer les résultats opérationnels de ses clients à travers un travail sur l'amélioration des processus et sur le développement des comportements plus efficaces."

(*) *Reproduction du texte écrit par l'organisme.*

Visite à l'organisme

Au cours de la visite, les informations telles que reprises dans ce rapport d'audit ont été validées par l'auditeur au moyen d'un contrôle par échantillonnage.

Activités auditées

Types de services

Formations intra-entreprise:	plus de 50 jours / an
Coaching:	plus de 50 jours / an
Conseil:	plus de 50 jours / an
Accompagnement:	plus de 50 jours / an

Domaines

Marketing & Sales:	plus de 50 jours / an
Culture & Bien-être:	plus de 50 jours / an
Communication:	plus de 50 jours / an
Management:	plus de 50 jours / an
Ressources Humaines:	plus de 50 jours / an

Thèmes

Prestations de la dernière année par thème et type de service, exprimées en nombre de jours.

Thèmes	Formations intra-entreprise	Coaching	Conseil	Accompagnement
MANAGEMENT	890	12	72	47
VENTE	164	31	35	20
GESTION DE PROCESSUS	14		2	6
GRH	67			9
DEVELOPPEMENT PERSONNEL	239	6		
COMMUNICATION	197	3		
Total: (1814)	1571	52	109	82

Clientèle

Profil des personnes

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Top management:	6 %
Chefs d'entreprise PME:	5 %
Middle management:	14 %
Employés:	62 %
Ouvriers:	12 %
Chefs d'entreprises TPE:	1 %

Secteur d'activités

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Commerce et distribution:	20 %
Industrie:	11 %
Finances:	12 %
Pouvoirs publics:	33 %
Services:	26 %

Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de clients

moins de 250 collaborateurs:	32 %
250 collaborateurs ou plus:	68 %

Type de clients

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

clients finaux directs:	94 %
clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant:	6 %

Nombre de clients différents

2010:	de 11 à 100
2009:	de 11 à 100
2008:	de 11 à 100

Langue

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Néerlandais:	16 %
Français:	83 %
Anglais:	1 %

Références récentes mentionnées par l'organisme:

CORA - KPMG - ENF - La Poste - La Luxembourgeoise - Knauf - Adecco - IFA - Région Bruxelles Capitale - Dexia BIL

Qfor ClientScan

Training

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01-01-2010 au 31-12-2010 inclus.

Pendant la visite d'audit l'exhaustivité de la liste des clients sur base de laquelle l'enquête sur la satisfaction des clients a été effectuée, a été contrôlée par l'auditeur.

Nombre de clients sélectionnés et interrogés par l'auditeur: 10.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 06-06-2011 au 16-06-2011 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par celui-ci.

L'organisme et ses activités de formation répondent à la norme Qfor ClientScan.

Résultats

Scores	n/a	1	2	3	4	5	Moyennes
Impression globale	-	-	-	-	1	9	4,90/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	2	8	4,80/5
Exécution	-	-	-	1	2	7	4,60/5
Gestion de projet	-	-	-	-	4	6	4,60/5
Rapport & outils	1	-	-	-	5	4	4,44/5
Consultants	-	-	-	-	2	8	4,80/5
Suivi	-	-	-	1	6	3	4,20/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	5	5	4,50/5
Administration & Logistique	1	-	-	2	4	3	4,11/5
Rapport qualité-prix	-	-	1	-	3	6	4,40/5

Légende scores: n/a : non applicable - 1 : très insatisfait - 2 : insatisfait - 3 : neutre - 4 : satisfait - 5 : très satisfait

Pourcentage de satisfaction impression globale : 100%

Pourcentage de clients interrogés dont l'impression globale sur l'organisme est 'satisfait' ou 'très satisfait'.

Pourcentage de satisfaction aspects : 94%

Somme du nombre des scores 'satisfait' et 'très satisfait' par rapport au nombre total des scores, chaque fois pour les 9 aspects partiels.

Valeur moyenne des aspects évalués : 4,50/5

Valeur moyenne de tous les scores attribués par les clients aux 9 aspects partiels lors de l'enquête des références.

Indice d'homogénéité impression globale : 100%

Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à l'impression globale, sur une échelle de -100 à 100.

Indice d'homogénéité satisfaction aspects : 89%

Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à la satisfaction pour les 9 aspects partiels, sur une échelle de -100 à 100.

Niveau moyen pondéré de satisfaction : 4,70/5

Valeur moyenne de 'valeur moyenne de l'impression globale' et 'valeur moyenne de tous les scores concernant les 9 aspects partiels'.

Synthèse:

Les premiers contacts avec Progress Consulting sont évalués positivement par l'ensemble des clients. La plupart ont connu l'organisme grâce à une démarche proactive de Progress Consulting qui est venue présenter ses services. D'autres ont connu l'organisme par le bouche à oreille. La plupart des clients travaillent avec l'organisme depuis plusieurs années. Lors d'une nouvelle demande, une rencontre est organisée afin de préparer le projet et pour réaliser une analyse approfondie des besoins. Progress Consulting participe également à des appels d'offres pour des marchés publics. Les personnes interrogées ont choisi l'organisme pour la pertinence de l'offre, pour l'expérience des formateurs-consultants et pour la relation de confiance qu'ils ont établie avec Progress Consulting au fil des années.

Le contenu et le déroulement des formations et des missions de conseil et/ou coaching sont appréciés par toutes les personnes interrogées, à l'exception d'une personne qui a un avis mitigé. Pour la plupart, la formation a répondu aux attentes et objectifs de l'entreprise et le programme convenu initialement a été bien respecté. Les personnes interrogées ont particulièrement apprécié le contenu des formations, la bonne structure du cours et la

méthode d'enseignement qu'ils jugent agréable et dynamique. Une personne estime que la formation n'était pas axée sur le métier de l'entreprise. Durant les formations, il y a une bonne alternance d'exposés théoriques et d'exercices pratiques tels que de jeux de rôle et exercices filmés, qui permettent aux participants de s'approprier la matière. Le fait que le formateur apporte un regard critique mais respectueux de la personne lors des exercices est jugé positivement par les clients. Les clients ayant fait appel à l'organisme pour des missions de conseil ont apprécié l'approche et la qualité du travail de Progress Consulting qui a posé un diagnostic précis de la situation et a pu répondre aux demandes et exigences de l'entreprise. Ils jugent l'apport de l'organisme comme enrichissant et apportant de la valeur ajoutée.

L'organisation pratique des formations et missions de conseil est évaluée positivement par tous les clients qui apprécient la flexibilité et les capacités d'adaptation de Progress Consulting. La planification se fait de commun accord entre les deux parties, suivant les disponibilités de chacun. Ensuite, les engagements sont très bien respectés. Les journées de formation sont étalées dans le temps, ce qui est apprécié par les participants. La préparation des formations est minutieuse. En cours de mission, un suivi régulier relatif au déroulement du projet se fait par des échanges informels entre le formateur-consultant et le commanditaire. Les clients apprécient ce suivi et l'engagement de l'organisme.

Généralement, les participants reçoivent une copie de la présentation du formateur qu'ils décrivent comme bien structurée, bien présentée et bien adaptée au type de formation. Ils reçoivent également des outils de management, un DVD avec les exercices filmés et des fiches plastifiées, jugées utiles et ludiques, résumant les concepts-clés de la formation. Certains ont également préparé un plan d'action personnel qui fait l'objet d'une synthèse en fin de formation. Parfois, l'organisme utilise des supports de cours fournis par le client, qu'ils adaptent et modifient pour l'intégrer à leur formation. Pour les missions de conseil, un rapport écrit de qualité est établi à chaque fois. Ce document s'enrichit au fur et à mesure de l'avancement du projet.

La majorité des clients sont très satisfaits des formateurs-consultants avec lesquels ils ont travaillé. Deux personnes sont satisfaites. Les points forts les plus souvent cités sont leurs qualités humaines et leur capacité à s'enrichir de la culture des entreprises clientes. Leur expertise et expérience sur le terrain sont reconnues par toutes les personnes interrogées. Certains clients travaillent toujours avec le même formateur-consultant tandis que d'autres font appel à plusieurs formateurs, suivant le type de public ou la langue du public-cible. Les formateurs-consultants sont appréciés pour leur dynamisme, leur rigueur, leur professionnalisme et leur attitude ouverte. Leur capacité à s'adapter aux participants, à les impliquer, à les motiver et à établir de bons contacts avec eux sont également des éléments positifs. Certaines personnes ont apprécié le fait que les formateurs-consultants sont capables de gérer des personnalités difficiles, tout en respectant la personne.

La majorité des commanditaires sont satisfaits à très satisfaits du suivi des formations et missions de conseil. Une personne émet un avis mitigé car pour son projet, il n'y a eu ni évaluation ni feedback. L'évaluation des formations se fait généralement par le biais du formulaire d'évaluation du client. Une copie de ces formulaires ou une synthèse est envoyée à Progress Consulting. Les formateurs ont généralement un entretien informel avec le commanditaire en fin de journée. A la fin de chaque mission, une réunion de suivi est organisée, à l'initiative de l'organisme, ce qui est apprécié par les clients. Cette réunion permet de faire le point sur le projet qui vient de s'achever, de préparer les missions suivantes et d'apporter les ajustements nécessaires. L'organisme est à l'écoute des clients et a une attitude proactive dans le suivi des missions.

Les contacts avec l'organisme sont jugés positivement par l'ensemble des clients, qui ont tous une personne de contact privilégiée. Ils apprécient cette approche car leur personne de contact a une bonne connaissance de leur entreprise. Les formateurs-consultants sont facilement joignables, par téléphone ou par e-mail. Les clients reçoivent une réponse rapide et adaptée à leurs demandes. Plusieurs personnes ont insisté sur la relation de confiance qu'ils ont bâtie avec Progress Consulting.

Le suivi administratif ne pose aucun problème pour la majorité des clients. Deux personnes estiment toutefois que le back-office est le point faible de l'organisme. Pour ces clients, Progress Consulting n'a pas une attitude proactive à ce niveau et ne respecte pas toujours les demandes spécifiques qui lui sont faites. Pour les autres commanditaires, le suivi administratif est bon et les factures sont correctes et conformes. Ils apprécient que leurs procédures et demandes spécifiques soient respectées et que les documents demandés (listes de présence, évaluations, ...) soient toujours complétées et remises à temps. Les formations se déroulent généralement dans les locaux du client. Progress Consulting veille à ce que les salles soient prêtes pour la formation.

A l'exception d'une personne qui estime que le prix est trop élevé, tous les clients sont satisfaits à très satisfaits

du rapport qualité-prix. La plupart estiment que les prix sont corrects et dans la moyenne du marché. Certains estiment que le rapport est très bon, surtout au vu de la qualité du service. Quelques personnes apprécient que les tarifs soient adaptés en fonction du type de mission.

La majorité des personnes interrogées ont une très bonne impression globale de Progress Consulting. Un client est satisfait. Les points forts les plus souvent cités sont la qualité des formations et des prestations en général ; la réactivité et la rapidité de réponse aux demandes; la préparation minutieuse et le suivi des missions ; et la palette variée de formateurs-consultants dont dispose l'organisme, ce qui permet d'avoir une personne adéquate pour chaque projet. Les points d'amélioration concernent le back-office et pour une personne, le souhait que le debriefing soit formalisé par écrit. De nombreux commanditaires indiquent que le feedback de leurs participants est très positif. Le fait que les formateurs-consultants aient la capacité à s'intégrer dans l'entreprise, à s'approprier la culture d'entreprise et à être ancrés dans les préoccupations quotidiennes des participants est jugé positivement par de nombreuses personnes. D'autres apprécient le dynamisme, la disponibilité et la capacité d'écoute de l'équipe. Pour les missions de conseil, le manière rigoureuse et structurée de travailler est un élément clé. La relation de confiance avec Progress Consulting est très importante aux yeux de nombreux clients, qui continuent à travailler avec l'organisme et les recommanderaient volontiers.

Consulting

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01-01-2010 au 31-12-2010 inclus.

Pendant la visite d'audit l'exhaustivité de la liste des clients sur base de laquelle l'enquête sur la satisfaction des clients a été effectuée, a été contrôlée par l'auditeur.

Nombre de clients sélectionnés et interrogés par l'auditeur: 3.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 06-06-2011 au 23-06-2011 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par celui-ci.

L'organisme et ses activités de consultance répondent à la norme Qfor ClientScan.

Résultats

Scores	n/a	1	2	3	4	5	Moyennes
Impression globale	-	-	-	-	-	3	5,00/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	-	3	5,00/5
Exécution	-	-	-	-	-	3	5,00/5
Gestion de projet	-	-	-	-	-	3	5,00/5
Rapport & outils	-	-	-	-	1	2	4,67/5
Consultants	-	-	-	-	-	3	5,00/5
Suivi	-	-	-	-	1	2	4,67/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	-	3	5,00/5
Administration & Logistique	-	-	-	-	2	1	4,33/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	1	2	4,67/5

Légende scores: n/a : non applicable - 1 : très insatisfait - 2 : insatisfait - 3 : neutre - 4 : satisfait - 5 : très satisfait

Pourcentage de satisfaction impression globale : 100%

Pourcentage de clients interrogés dont l'impression globale sur l'organisme est 'satisfait' ou 'très satisfait'.

Pourcentage de satisfaction aspects : 100%

Somme du nombre des scores 'satisfait' et 'très satisfait' par rapport au nombre total des scores, chaque fois pour les 9 aspects partiels.

Valeur moyenne des aspects évalués : 4,81/5

Valeur moyenne de tous les scores attribués par les clients aux 9 aspects partiels lors de l'enquête des références.

Indice d'homogénéité impression globale : 100%

Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à l'impression globale, sur une échelle de -100 à 100.

Indice d'homogénéité satisfaction aspects : 100%

Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à la satisfaction pour les 9 aspects partiels, sur une échelle de -100 à 100.

Niveau moyen pondéré de satisfaction : 4,91/5

Valeur moyenne de 'valeur moyenne de l'impression globale' et 'valeur moyenne de tous les scores concernant les 9 aspects partiels'.

Synthèse:

Se reporter à la synthèse de "training".

Ressources humaines

Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	15	12,00	17	3,00	15,00
Non-Consultants	4	4,00	0	0,00	4,00

Légende: #: nombre de personnes physiques différentes; fte: nombre d'équivalent temps plein

Stabilité de l'équipe des consultants permanents

Ancienneté moyenne des consultants (en années):	5,00
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	0
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	0

Commentaires

Les 10 formateurs free-lance collaborants quasi journallement avec la société, depuis près de 10 ans, formant ce que nous appelons un premier cercle assurent une stabilité et une pérenité dans les projets.

Aperçu de la formation et de l'expérience professionnelle des consultants

L'équipe des formateurs-consultants est composée des deux associés ainsi que de dix collaborateurs free-lance travaillant essentiellement pour l'organisme. D'autres formateurs avec des profils différents viennent renforcer l'équipe pour des projets et missions spécifiques.

Tous ont une formation supérieure, la plupart sont universitaires, et ont une expérience de plus de cinq ans dans le domaine de la formation, de la consultance et du coaching. Les formateurs-consultants de Progress Consulting ont chacun leurs domaines d'expertise spécifiques, ce qui permet à l'organisme de répondre de manière efficace aux besoins et demandes des clients.

Suivi qualitatif interne

L'accompagnement des formateurs free-lance est assuré par les deux associés. Les formateurs accompagnent régulièrement leurs collègues en observation lors de missions.

Une réunion trimestrielle réunit l'ensemble des formateurs et permet un échange constructif où les formateurs se forment les uns les autres. Une fois par an, toute l'équipe est réunie pour trois jours de séminaire.

Les formateurs sont invités à suivre des formations complémentaires et acquièrent ainsi de nouvelles compétences. Parmi les formations récemment suivies par un certain nombre de formateurs, on retrouve notamment des formations à l'assertivité, à la négociation, à la méthode Persona et les formations qualifiantes en MBTI, DISC et Insight.

Afin de garantir la qualité de ses prestations, l'organisme a mis en place un système d'évaluation basé sur des formulaires d'évaluation et sur des réunions de debriefing avec les clients. Ces moments d'évaluation en fin de mission permettent de faire le point sur la mission et d'évaluer si un suivi est nécessaire.