ClientScan

Progress Consulting

Auditeur: Sophie De Vylder

Date: 10-08-2022

CertUp sa - Chaussée de Ninove 1078 boîte 2 - 1080 Bruxelles, Tél. +32 (0)2 412 04 00
Information concernant Qfor : http://www.Qfor.org

1. Présentation de l'organisme

Date de certification: 17-08-2022

Nom officiel de l'organisme	Progress Consulting
Siège social	Progress Consulting SRL - BE0779.269.294 Rue Henri-Vieuxtemps 33 4000 LIEGE - Belgique
Adresse de contact	Progress Consulting Rue Henri-Vieuxtemps 33 4000 LIEGE - Belgique
Téléphone	04 225 08 28
Adresse email	admin@progressconsulting.be
Site WEB	www.progressconsulting.be
Année du début des activités auditées	2022
Forme juridique actuelle	SRL - 2002
Nom du directeur, fonction	M. Didier Longueville - Associé Gérant
Personne de contact, fonction	M. Brice LAMY - Responsable Administratif
Date du dernier jour de l'audit	10-08-2022
Responsable audit	Régis Collette
Reconnu par	Alimento
Numéro d'entreprise	BE0779.269.294
Siège(s) d'activité	4000 LIEGE - Belgique

Activités

L'audit porte sur les services suivants:
Learning: formation, coaching et e-learning dans les domaines du management, de la communication, des RH, de la vente, du changement, de la productivité et de la cohésion d'équipe
Consulting: conseil, accompagnement en stratégie, design organisationnel, excellence opérationnelle, transformation organisationnelle et culturelle et RH (y compris assessments)

Copyright CertUp - www.certup.be

2. PROGRESS CONSULTING

2.1. LEARNING

2.1.1 SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE CLIENTELE[1]

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires des activités de formation pour la période du 01-01-2022 au 30-04-2022.

Nombre de clients sélectionnés et interrogés par CertUp:8.

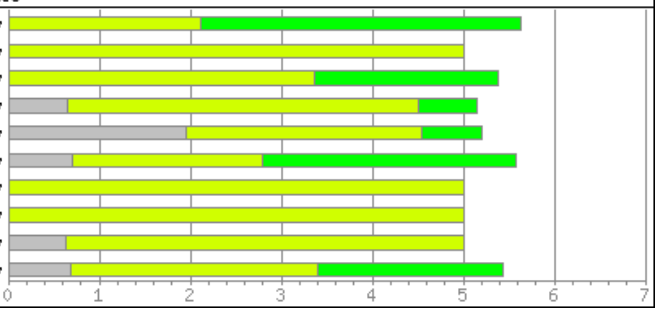
Période de l'enquête clientèle: du 17-06-2022 au 01-07-2022.

Au cours de l'audit, l'auditeur a contrôlé par échantillonnage l'exhaustivité de la liste des clients sur base de laquelle l'enquête de la satisfaction des clients a été effectuée.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci, pour les activités de formation, sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par Progress Consulting et ses activités de formation répondent aux critères de la norme Qfor ClientScan.

Résultats Learning

Scores	n/a	1	2	3	4	5	6	7	Moyennes
Appréciation globale	-	-	-	-	-	3	5	-	5,63/7
Phase préparatoire	-	-	-	-	-	8	-	-	5,00/7
Exécution	-	-	-	-	-	5	3	-	5,38/7
Gestion de projet	1	-	-	-	-	6	1	-	5,14/7
Rapports & Outils	3	-	-	-	-	4	1	-	5,20/7
Formateurs / consultants	1	-	-	-	-	3	4	-	5,57/7
Suivi	-	-	-	-	-	8	-	-	5,00/7
Contact client	-	-	-	-	-	8	-	-	5,00/7
Administration & Logistique	1	-	-	-	-	7	-	-	5,00/7
Rapport qualité-prix	1	-	-	-	-	4	3	-	5,43/7



Légende

Les constatations ont démontré que pour cet aspect l'organisme est :

très faible | faible | ni bon, ni mauvais | bon, compte tenu de quelques remarques | bon sans remarque ou très bon avec remarque | très bon sans remarque ou enthousiaste avec remarque | tellement bon, que cela surpasse toutes les attentes | non applicable

Pourcentage de clients satisfaits: 100%

Pourcentage des clients interrogés dont la satisfaction est au minimum 4/7.

Le pourcentage susmentionné est comparable au pourcentage de la version 3 de Qfor.

Les pourcentages mentionnés ci-dessous correspondent à la version 4 de Qfor et n'existaient pas dans la version 3. Une comparaison n'est pas possible.

Satisfaction globale : 76%

Moyenne pondérée exprimant la satisfaction globale.

Degré d'homogénéité : 100%

Cohésion des avis individuels des clients interviewés par rapport au niveau de satisfaction globale

Qfor Score calculé le 12/08/2022 : 74%

Score calculé par la Commission de Certification sur base du type de mesure, du calibrage et du type de service.

[1]Cette enquête clientèle fait partie d'un audit Qfor dont le rapport d'audit peut être demandé chez CertUp ou auprès de l'organisme lui-même.

2.1.2. RÉSUMÉ ET CITATIONS PAR ASPECT

Phase préparatoire

Une personne dit avoir connu Progress Consulting via une référence, une autre via une recherche sur internet. Pour certains, il s'agit d'un marché public, pour d'autres, d'une collaboration qui date depuis plusieurs années. Deux personnes interviewées mentionnent une mise en concurrence. Avant le démarrage, une personne mentionne un entretien, d'autres des explications claires suite à un contact. La moitié dit avoir reçu une offre ou une proposition sur mesure.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Nous travaillons sur base de marché public et nous devons donc toujours vérifier trois offres. C'est dans ce cadre que Progress Consulting a obtenu la mission. Il y a aussi eu un entretien de départ pour définir les besoins de la formation."
- "Onze samenwerking met Progress Consulting is ontstaan naar aanleiding van een openbare aanbesteding. Ze hebben een voorstel uitgewerkt op basis van het lastenboek dat gepubliceerd werd. Op basis van onze analyse en beoordeling van de offertes, is Progress Consulting daar als beste potentiële partner uit gekomen."
- "Je cherchais un programme de formation pour développer mes compétences personnelles en termes d'assertivité. En faisant une recherche sur internet avec quelques mots clés, j'ai trouve le site de Progress Consulting. Leur offre de formation correspondait vraiment à ce que je recherchais. J'ai donc demandé des informations et j'ai été super rapidement recontacté. Lors de ce contact, j'ai eu l'impression que mes besoins étaient super bien captés et j'ai reçu une proposition qui collait bien à mes attentes pour ce qui concerne le contenu et le budget. Mes attentes correspondaient assez bien à ce qui était offert en ligne. Je ne pense pas qu'ils ont du trop adapter au niveau de l'offre standard."

Exécution

Plusieurs modalités de formation ont été évoquées : une formation test avant le démarrage du projet, des formations en groupes combinées avec des coachings individuels, une préparation spécifique à la formation, … Certains mentionnent une introduction théorique pour ensuite passer à la pratique. Quelques'uns apprécient les échanges et l'interactivité, d'autres décrivent la formation comme évolutive, agile et adaptée.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Nous avons demandé de tester au préalable les formations au sein de l'équipe. Cela a été organisé d'une telle façon que nous avons reçu un bon aperçu de plusieurs domaines dans lesquels ils interviennent. Ce que nous avons vraiment apprécié, c'est que tout est adaptable. Ils sont hyper agiles. Nous avons su découper certains programmes de formation pour les insérer dans notre catalogue."
- "Le programme de formation est un mélange de théorie et de pratique. Le programme de formation contenait différents éléments comme du change management, du leadership, comment donner du feedback,… Le tout commençait par un peu de théorie pour évoluer très vite vers des jeux de rôle et des exercices pour mettre cela en pratique. La formation en elle-même était très interactive. Il y avait beaucoup d'échanges et l'accent était surtout mis sur les échanges entre les collaborateurs. C'était très intéressant car on se rendait compte que les gens au sein de l'entreprise ne se connaissent pas très bien. Ces échanges aident énormément dans la collaboration. Nous avons aussi appris à connaître les autres et à mieux collaborer."
- "De opleiding was een mix tussen theorie en praktijk. De reacties van de deelnemers hierop waren positief. Je merkt dat de leidinggevende daar zeker iets van opsteken en dat er ook praktische zaken waren die ze dan ook effectief meenemen op de werkvloer. We merken echt dat het een meerwaarde heeft gehad."
- "Ce qui est vraiment chouette, c'est que la formation s'est construite. Il y avait des apports théoriques, avec des modèles et des échanges au niveau des situations vécues. Il y avait beaucoup d'échanges ! Le contenu était adapté en fonction des échanges et des besoins. Les participants étaient très satisfaits et il y avait de bons résultats. La formation s'est super bien passée. On envisage de continuer à collaborer avec Progress Consulting. "

Gestion de projet

Toutes les formations de l'échantillon étaient des formations en groupe, à l'exception d'une. Pour une autre, il s'agissait d'une combinaison de cours en groupe et de coachings individuels. Une personne interviewée exprime son appréciation par rapport à la formule adaptative qui a été mise en place. Pour la plupart, il s'agissait de différents modules/jours répartis dans le temps, ce qui a été apprécié. La moitié mentionne une planification aisée. Une personne exprime que le programme est intensif, une autre, qu'il était entièrement sur mesure en ce qui concerne la planification.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Au départ du projet on ne savait pas comment on allait offrir les formations en interne: en présentiel, en

ligne ou de façon hybride. De plus, comme nous n'obligeons pas la participation aux formations, on ne savait pas combien de personnes allaient venir. Progress Consulting s'est montré hyper agile et adaptatif par rapport à cette situation.
Ils ont aussi été assez souples pour accepter que si, une semaine avant la formation, il n'y avait pas assez d'inscrits, de reporter la formation. Travaillant avec d'autres formateurs, je sais que beaucoup d'autres ne le font pas et beaucoup nous obligent à la payer. Mais nous n'annulons jamais, nous ne faisons que reporter. Nous aimons travailler avec des personnes qui nous donnent cette flexibilité là. "

- "Het opleidingstraject was een vrij intensief traject. Het startte met een intakegesprek en dan waren er vier volledige opleidingsdagen verspreid over een drietal maanden. Tussendoor hadden er ook individuele coachinggesprekken plaats. En nadien was er ook nog een out-take gesprek. Je merkte wel dat de leidinggevende op voorhand hier een beetje aarzelend over deden. Dat dit wel wat tijdsbesteding vergde. Maar achteraf gezien waren ze tevreden dat ze het traject gevolgd hadden. Voor de planning werken we met een gedeeld document waarin de verschillende groepen opgenomen zijn. Hierin zetten we de data van de volgende sessies. De planning verloopt heel vlot. Het is een heel gemakkelijk systeem."

- "Le programme que nous avons mis en place avec Progress Consulting concernait quatre modules répartis sur un certain nombre de mois. Nous avions donné nos desiderata pour la planification de la formation. Par exemple pour l'organisation des formations, on préférait les mardis et les jeudis. Ils ont tenu compte de nos demandes et le planning a été aisément mis en place."

- "La formation a été organisée en deux demi-jours en distanciel. Les deux sessions étaient à une semaine d'intervalle, ce qui a permis de faire ses expériences et de démarrer la deuxième session avec des échanges concernant ce qui avait été appris la semaine d'avant."

Rapports & Outils

La majorité dit avoir reçu une présentation, deux autres mentionnent des cartes de route/fiches. Une autre personne mentionne un mini dossier, deux autres, accompagnées de manière individuelle font état de références, d'articles en fonction de leur situation. Des jeux et des exercices sont également mentionnés. Deux personnes interviewées ne se sont pas exprimées par rapport à cet aspect.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Pour les formations managériales, Progress Consulting travaille avec des slides, qu'ils transmettent aux participants. Pour le coaching, c'est vraiment du one-to-one. Les personnes reçoivent des recommandations par rapport à des articles sur internet ou des livres."

- "Ils ont distribué un mini dossier à chaque personne, une carte de route. Sur cette carte de route on peut noter les choses principales qui ont été partagées durant la formation. Il y a également du support didactique sur papier, mais ce sont surtout des formateurs qui travaillent avec la pratique. On ne fait pas que de la théorie avec des slides. Les supports nécessaires ont été partagés. Nous sommes très vite passés à des jeux."

- "Il y a toujours un support PowerPoint, mais les échanges d'apprentissage se font principalement sur base d'exercices."

- "On a reçu une trentaine de petites fiches de support plastifiées qui étaient super bien faites, avec tous les thèmes qui ont été parcourus. Ce sont des fiches que tout le monde a sur son bureau sur lesquelles on peut retomber quand il y a un sujet qui nous percute."

- "Avant que la formation ne commence, j'avais reçu un accès en ligne à de l'information. Pendant les sessions, le formateur avait une PowerPoint. En fonction de mes questions, j'étais parfois également aiguillé vers d'autres support d'information."

Formateurs / consultants

Une personne apprécie que l'équipe des formateurs est stable depuis des années. La majorité mentionne comme plus important atout, l'enthousiasme qu'évoquent les formateurs auprès des participants. D'autres atouts sont : le challenge que lancent les formateurs, la communication, la connaissance de l'entreprise, la transmission de connaissances et d'astuces et leur amour pour le métier de formateur.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Au niveau interpersonnel, c'était un très bon match dans les deux sens. Je trouve que c'était une personne avec beaucoup de connaissances. On voit que c'est quelqu'un qui s'investit également après les heures de boulot. C'est vraiment quelqu'un qui aime la matière qu'il enseigne. C'est un chouette formateur et il sait de quoi il parle."

- "On a eu un formateur pour le groupe néerlandophone et un autre pour le groupe francophone. Les participants étaient hyper positifs. Il y a beaucoup de formations où on se traîne un peu, mais là, il y avait une réelle envie des participants d'y aller. Nous étions challengés, de façon positive."

- "Les réactions par rapport à la personne ayant donné la formation étaient très positives. J'ai reçu des commentaires tels que : 'un très bon formateur', 'quelqu'un qui a très bien su transmettre ses connaissances et ses astuces', 'chouette formateur qui maîtrise son sujet avec de vrais astuces à appliquer directement'. On sent qu'il y a une vraie volonté de transmettre et c'est très agréable."

Suivi

Pour certains, l'évaluation se fait en interne. La moitié mentionne un débriefing, plus ou moins formel. Une personne évoque que Progress Consulting évalue après chaque module. Pour une autre personne la formation est toujours en cours. En ce qui concerne les coachings individuels, une personne fait état de bilans de progrès. Une personne ne s'est pas exprimée à ce sujet.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "En interne, nous faisons une évaluation après chaque formation et nous avons des retours par rapport à cela. Nous transmettons toujours ces informations aux formateurs. Cela leur fait plaisir de voir comment la formation a été perçue. Et s'il y a des points d'attention, de savoir comment les améliorer. Cela n'est pas encore arrivé avec Progress Consulting, qu'il y avait des points d'attention. Pour le coaching, il y a, en fin de parcours, un bilan de progrès entre la personne ayant été coachée, son responsable et la personne de Progress Consulting ayant fait l'accompagnement."
- "Zelf voeren wij intern altijd een tevredenheidsenquête uit over de opleiding. De evaluaties zijn altijd zeer positief. Momenteel staat er dan ook geen systematisch overleg ingepland met Progress Consulting. Ook omdat er tussentijds voldoende contacten zijn, door bijvoorbeeld kleine debriefingmomenten na de opleidingsmomenten."
- "Au début de la collaboration, Progress Consulting faisait des évaluations de satisfaction mais comme nous avons un système interne pour faire le suivi, ceci a pris le relais. À côté de cela, il y a généralement une personne de la DRH qui participe aux formations. Du coup, le débriefing se fait le jour même entre la personne donnant la formation et la personne des RH."
- "Ils ont proposé un suivi régulier, une prise de contact à six mois et en fin d'année pour voir la suite. Je trouve cela positif."

Contact client

La majorité dit avoir une ou plusieurs personnes de contact au sein de Progress Consulting. En fonction de leur demande, ils s'orientent vers l'une ou l'autre. Ils estiment tous que le contact est aisé. Une personne, récemment en fonction, dit avoir eu une rencontre pour faire connaissance.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "J'ai eu un contact avec Progress Consulting à mon arrivée dans l'organisation pour envisager un certain nombre de projets futurs. Les contacts que j'ai eu avec eux se sont bien passés."
- "J'avais principalement deux personnes de contact. Une personne pour le contenu et une autre personne pour l'organisation pratique. Comme la formation était répartie sur plusieurs mois, il y a eu différents échanges concernant la planification des séances individuelles. Le contact était aisé. Je savais très bien vers qui me tourner quand j'avais des questions."
- "Mocht er iets zijn, merken we dat er altijd de mogelijkheid is om te bellen of een vergadering te plannen, al dan niet bij ons op kantoor."
- "Ma personne de contact était à l'écoute. Elle gardait bien à l'oeil ce qu'on avait convenu au départ par rapport à mes attentes."

Administration & Logistique

Toute personne en capacité de s'exprimer par rapport à cet aspect est satisfaite du suivi administratif et du processus de facturation. Toutes les formation, à l'exception d'une, ont eu lieu dans les infrastructures des commanditaires.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Het administratief proces loopt op zich vlot. Vooral ook omdat er met een lastenboek is gewerkt en de inhoud vast is."
- "Nous fonctionnons avec des bons de commande. Comme le prix des formations a été fixé, tout se passe relativement aisément au niveau du processus de facturation."
- "Les factures sont faites en temps et en heure et il n'y a pas de manquements administratifs. Ce que j'apprécie vraiment chez Progress Consulting au niveau administratif, c'est leur flexibilité. Nous avons

plusieurs projets en cours et ce ne sont pas toujours les mêmes paramètres. Cela est déjà arrivé que le reporting qu'ils me fournissent ne répondait pas à mes besoins. Quand je leur demandais de faire un reporting différent, ils se sont toujours adaptés à mes besoins."

Rapport qualité-prix

Deux clients interviewés apprécient la proactivité dans l'adaptation du prix et les efforts fournis. Une personne s'exprime de manière positive par rapport à l'impact de la formation. Une autre personne est d'avis que le rapport qualité-prix est excellent. Une autre par contre mentionne un budget conséquent. Deux personnes ne se sont pas exprimées par rapport à cet aspect.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Si j'avais dû investir personnellement dans la formation, j'aurais peut-être réfléchi deux fois avant d'investir un montant pareil car il s'agit quand même d'un budget conséquent pour un coaching individuel."
- "Het traject was zeker geen goedkope opleiding. Maar we hebben gemerkt bij de analyse van de offertes dat dit in het algemeen wel zo is. Voor deze opleiding vind ik het zijn prijs waard."
- "Je pense que Progress Consulting se situe au niveau de ses tarifs probablement dans le haut du marché. Je pourrais trouver des services moins chers. Par contre, après deux ans de collaboration, je pense qu'on paye la flexibilité et la qualité. Quand je vois la qualité de ce qui est délivré, la qualité de la relation, la flexibilité qu'ils amènent, alors je ne trouve pas qu'ils sont chers.
  Le chiffre sur papier, il faut le justifier et c'est probablement plus élevé qu'ailleurs. Par contre, par rapport au service rendu il n'y a pas de discussion."
- "Ils ont établi un prix au démarrage et quand ils ont vu le potentiel, ils l'ont revu de façon favorable. Ce n'est même pas moi qui ait dû leur demander."
- "Pour ce qui a été donné lors de la formation et l'impact que cela a eu chez nous, je trouve que le rapport qualité-prix est bon."

Appréciation globale

Toutes les personnes interviewées sont satisfaites à très satisfaites de la collaboration avec Progress Consulting. Quelques atouts : l'écoute, l'agilité et la flexibilité, le contact et la communication, le professionnalisme et le résultat. La moitié évoque spontanément qu'ils recommanderaient les formations de Progress Consulting.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Je n'étais pas super enthousiaste à la base, mais j'ai été très agréablement surpris. Je trouve que le tout était très bien fait. Franchement, j'ai adoré. J'aurais certainement très envie de continuer à collaborer avec Progress Consulting."
- "Pour nous, travailler avec Progress Consulting est un vrai avantage. D'année en année, ils connaissent de mieux en mieux notre société. Ils arrivent à se mettre à la place de nos managers et de nos collaborateurs. C'est vraiment un plus pour nous de collaborer avec eux. Evidemment, je les recommanderais."
- "Ik ben echt heel positief over mijn samenwerking met Progress Consulting. Over de kwaliteit die de firma levert, alsook over de communicatie en de interactie. We werken met verschillende firma's samen voor andere opleidingen. Ik vind dat Progress Consulting één van de aangenaamste firma's is waarmee we momenteel samenwerken. Het verloopt heel vlot. Ze zijn ook heel flexibel opgesteld."

2.2. CONSULTING

2.2.1 SYNTHÈSE DE L'ENQUÊTE CLIENTELE[1]

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires des activités de consultance pour la période du 01-01-2022 au 30-04-2022.

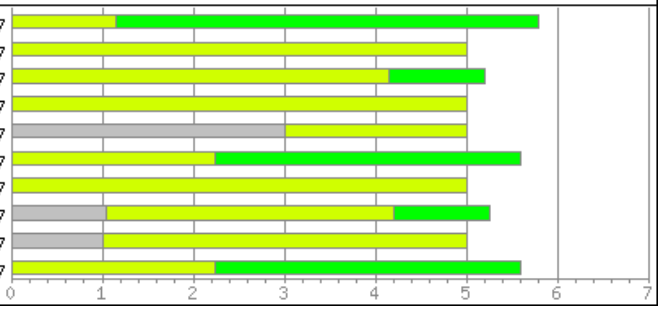
Nombre de clients sélectionnés et interrogés par CertUp:5.

Période de l'enquête clientèle: du 22-06-2022 au 30-06-2022.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci, pour les activités de consulting, sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par Progress Consulting et ses activités de consulting répondent aux critères de la norme Qfor ClientScan.

Résultats Consulting

Scores	n/a	1	2	3	4	5	6	7	Moyennes
Appréciation globale	-	-	-	-	-	1	4	-	5,80/7
Phase préparatoire	-	-	-	-	-	5	-	-	5,00/7
Exécution	-	-	-	-	-	4	1	-	5,20/7
Gestion de projet	-	-	-	-	-	5	-	-	5,00/7
Rapports & Outils	3	-	-	-	-	2	-	-	5,00/7
Formateurs / consultants	-	-	-	-	-	2	3	-	5,60/7
Suivi	-	-	-	-	-	5	-	-	5,00/7
Contact client	1	-	-	-	-	3	1	-	5,25/7
Administration & Logistique	1	-	-	-	-	4	-	-	5,00/7
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	-	2	3	-	5,60/7



Légende

Les constatations ont démontré que pour cet aspect l'organisme est :

très faible | faible | ni bon, ni mauvais | bon, compte tenu de quelques remarques

bon sans remarque ou très bon avec remarque | très bon sans remarque ou enthousiaste avec remarque

tellement bon, que cela surpasse toutes les attentes | non applicable

Pourcentage de clients satisfaits: 100%

Pourcentage des clients interrogés dont la satisfaction est au minimum 4/7.

Le pourcentage susmentionné est comparable au pourcentage de la version 3 de Qfor.

Les pourcentages mentionnés ci-dessous correspondent à la version 4 de Qfor et n'existaient pas dans la version 3. Une comparaison n'est pas possible.

Satisfaction globale : 76%

Moyenne pondérée exprimant la satisfaction globale.

Degré d'homogénéité : 100%

Cohésion des avis individuels des clients interviewés par rapport au niveau de satisfaction globale

Qfor Score calculé le 12/08/2022 : 74%

Score calculé par la Commission de Certification sur base du type de mesure, du calibrage et du type de service.

[1]Cette enquête clientèle fait partie d'un audit Qfor dont le rapport d'audit peut être demandé chez CertUp ou auprès de l'organisme lui-même.

2.2.2. RÉSUMÉ ET CITATIONS PAR ASPECT

Phase préparatoire

Deux des personnes interviewées ont connu Progress Consulting par le biais de la formation. Une autre via un marché public et encore une autre via un collègue. Pour la majorité d'entre eux, une offre sur mesure a été établie.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Au sein de l'entreprise pour laquelle je travaille nous avions de gros projets de transformation. Une des problématiques auxquelles nous étions confrontées, c'est qu'il n'y avait pas assez de travail qui avait été fait au niveau de la formalisation des processus de formation et d'accompagnement des équipes. C'est dans ce contexte-là qu'une décision a été prise de collaborer avec Progress Consulting. Nous avons décrit nos attentes et ils ont fait une proposition d'accompagnement sur mesure."
- "J'avais parlé à quelqu'un des tensions de collaboration au sein d'une de mes équipes. Cette personne m'avait conseillé de faire appel à quelqu'un de Progress Consulting. Nous avons discuté d'un programme de coaching à mettre en place et une proposition a été faite."
- "Nous avions déjà travaillé avec Progress Consulting pour diverses formations. Comme nous souhaitions développer deux modules d'e-learning, il nous semblait intéressant de collaborer avec eux sur ce projet. Nous avons établi les contours du projet et ils nous ont fait une offre par rapport à cela."

Exécution

Les mission de consulting se sont déclinées de différentes manières : élaboration d'un contenu de formation sous mode projet et collaboration proactive de la part de Progress Consulting ; projet de réflexion avec le Comité de Direction ; réflexion et accompagnement à la transition au sein de l'entreprise.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Nous travaillons avec Progress Consulting sur l'identification des best practices et ensuite nous regardons comment nous pouvons mettre ceci en pratique pour notre organisation, car il y a toujours une nuance énorme entre la théorie et la pratique. Systématiquement, nous appliquons cette double réflexion. Ils ont la finesse de savoir comment faire en fonction des différents interlocuteurs. Nous avons parfois des personnes qui ont besoin de plus d'accompagnement ou d'une approche un peu plus dirigée. Ils s'adaptent en fonction des personnes. Ils ne sont pas rigides dans leur approche."
- "Dans le cadre du projet e-learning Progress consulting a développé pour nous, sur base des informations fournies, le contenu des modules sous forme de vidéos. Le contenu consistait d'une part d'information théorique mais aussi d'exemples de cas pratiques, ainsi qu'une série de questions-réponses. Les personnes qui nous accompagnaient dans le projet, nous ont fait de nombreuses propositions pour développer au mieux le projet."
- "Nous collaborons avec Progress Consulting sur deux missions complètement différentes. La première, c'est du coaching individuel où nous avons des besoins de développement de profil de certains travailleurs. La seconde mission est un travail avec les membres du Comité de Direction pour mener à bien un exercice de réflexion sur notre identité au sein d'un nouveau groupe. Progress Consulting nous accompagne vraiment dans cette démarche. Ils nous challengent et nous apportent leur expertise."

Gestion de projet

En ce qui concerne la gestion du projet, les commanditaires sont d'avis que les deadlines ont été respectées, le planning et la durée de la mission sont corrects et le déroulement se passe selon les attentes. Trois personnes apprécient le suivi régulier.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "On a travaillé sur deux projets d'e-learning de façon simultanée. L'ensemble a duré, à partir du premier contact jusqu'à la réalisation finale, au minimum six mois. Les deadlines étaient bien respectées."
- "Pour le programme d'accompagnement du Comité de Direction, nous avons mensuellement des séances de travail et de réflexion."

Rapports & Outils

Que deux des cinq personnes interviewées se sont exprimées par rapport à cet aspect. Pour l'une d'elles, le support vise à atteindre les objectifs, pour l'autre, le support est une base pour les réunions de travail.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Progress Consulting prépare tous les supports nécessaires à l'accompagnement et ce pour atteindre les objectifs."
- "Nos réunions de travail avec Progress Consulting étaient principalement basées sur des PowerPoint. Ce sont des supports didactiques que nous avons reçus et sur lesquels on agrémentait."

Formateurs / consultants

La plupart des personnes interviewées explicitent qu'elles ont travaillé avec plusieurs personnes selon la phase du projet dans laquelle ils étaient. Ils apprécient l'expérience, l'expertise et la spécialisation. La majorité mentionne également avoir reçu des retours positifs concernant les intervenants. Une personne met en avant la bienveillance du consultant.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Nous avons été très contents des personnes qui nous ont accompagnées dans le projet. Elles étaient très proactives."
- "Chaque personne au sein de Progress Consulting à sa spécificité. Nous avions à un certain moment un besoin de coaching assez particulier. Nous avons été redirigés vers une personne de Progress Consulting qui était beaucoup plus familière avec ce métier. Ceci à permis de rentrer beaucoup plus rapidement dans la relation de coaching. Dans le cadre de la mission d'accompagnement du Comité de Direction, ils nous ont alloué en début de mission une personne qui était dans l'analyse. Cette personne a interviewé chaque membre du Comité de Direction pour essayer de comprendre la vision et la position de chacun. Sa compréhension et vision de ce qu'il avait compris, étaient tout à fait correctes. Ceci nous a amenés, grâce à son expérience, son expertise et sa pratique du terrain, à être bien pilotés dans ce projet d'accompagnement."
- "Nous avons travaillé avec deux personnes de Progress Consulting. Une personne avec qui nous avons principalement fait la première phase d'audit et ensuite une seconde personne pour tout le programme de transformation. Tous les deux étaient experts dans la matière. En interne, nous avons eu des retours hyper positifs concernant ces personnes. L'accompagnement se faisait de manière bienveillante et positive."

Suivi

Une personne interviewée fait mention d'une réunion de clôture. Les autres font état d'un suivi régulier.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "En fin de mission, il y a une réunion de clôture entre Progress Consulting, le coachée et le responsable. Ils partagent ce qui a été mis en place et le stade d'avancement."
- "Dans le cadre de l'accompagnement par Progress Consulting, j'ai, au minimum, une fois par mois un call pour faire le suivi."
- "La personne faisant l'accompagnement, me débriefait à chaque étape du processus. Ceci nous a permis de réorienter en cours de route un peu le processus en fonction de ce qui avait été détecté au niveau des dysfonctionnements."

Contact client

La majorité des personnes interviewées mentionne une ou plusieurs personnes de contact. Le relationnel est considéré comme aisé, rapide et professionnel.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Les échanges sont très aisés et très professionnels."
- "J'ai une personne de contact principale par rapport à tous les projets d'accompagnement. Je travaille avec pas mal d'autres partenaires et je peux dire que cela se passe très bien avec Progress Consulting."
- "Là où il y avait des questions concernant le programme d'accompagnement, il était aisé de rentrer en contact avec les personnes de Progress Consulting."

Administration & Logistique

L'ensemble des personnes interviewées s'exprime de manière positive par rapport au suivi administratif. Une personne apprécie particulièrement la flexibilité à ce niveau. Une personne ne s'est pas exprimée par rapport à cet aspect.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Nous nous sommes mis d'accord pour que je reçoive tous les mois un mail avec la facture. Progress Consulting m'a demandé si cela convenait de fonctionner selon cette manière. Ils nous ont proposé quelque

chose sans nous l'imposer."

Rapport qualité-prix

Les avis par rapport aux prix varient d'OK à excellents. La plupart sont positifs en ce qui concerne la qualité fournie. Une personne mentionne la flexibilité qui n'a pas de prix.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Le projet a été réalisé dans le budget visé à la base. Le projet n'était pas excessivement cher pour le travail réalisé."
- "Progress Consulting n'est pas le partenaire le moins cher, mais leur service est vraiment à la carte et pointu. Je ne suis pas mécontent de leur prix, mais je suis surtout très content de leur service."
- "Quand on voit la qualité des consultants, je pense que le rapport qualité-prix est plus que suffisant. Les résultats obtenus sont bien."
- "Le prix était raisonnable. Il n'était pas excessif. Pour le coaching je dirais même qu'il était excellent."

Appréciation globale

Toutes les personnes interviewées sont satisfaites à très satisfaites de la collaboration avec Progress Consulting. Quelques atouts : la réponse aux attentes, le sur mesure, le respect des deadlines, la confiance, la qualité et la flexibilité.

Les expressions suivantes ont été entendues:

- "Progress Consulting a bien répondu à nos attentes, dans les deadlines prévues à la base. Nous sommes très contents."
- "Si je devais synthétiser ma collaboration avec Progress Consulting en trois mots, je dirais : confiance, qualité du travail réalisé et flexibilité."
- "Nous sommes arrivés à un résultat qui répondait aux objectifs et que personne ne remet en cause. Nous sommes très satisfaits du travail effectué par Progress Consulting."