



QforScan

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>



DataScan

Date de certification: 17-08-2022

Présentation de l'organisme

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

Présentation générale

Progress Consulting aide à relever les défis stratégiques de ses clients par le développement des ressources humaines et la transformation de l'organisation.

Cette mission, les hard et soft skills au service de la transformation, s'articule autour de quatre activités:

- Talent Management pour sélectionner les ressources les plus adéquates aux postes clés, sans pour autant être un bureau de recrutement;
- Formation et coaching pour développer les ressources dans le cadre de leur rôle;
- Management Advisory pour améliorer l'efficacité opérationnelle et accompagner le change management;
- Digital Learning pour compléter le processus de formation à distance à l'aide d'outils numériques.

Les interventions sont proposées chez le client ou en distanciel, en Belgique et au Luxembourg.

Activités

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)

Atouts de l'organisme

interventions 'sur mesure' - approche orientée résultats - approche intégrée (Business Transformation) - action sur les comportements et processus - multiples outils et certifications (DISC, MBTI, Insights, Value Management ...) - équipe pluri-disciplinaire et experte.

Historique et structure

Progress Consulting a été créé en 1996 par Régis Collette et Didier Longueville sous l'entité juridique Up Management, sprl. Forts de leur expérience en tant que formateurs et consultants dans de grands groupes, ils développent leur propre structure. A l'aide d'une équipe de formateurs-consultants freelance de plus en plus importante et un back office pour l'organisation pratique et logistique des missions, l'organisme poursuit sa croissance. En 2011, l'organisme rachète une société au Luxembourg où, depuis lors, une même offre de services est proposée. Début 2017, six formateurs-consultants deviennent associés de l'organisme.

Au 1er janvier 2022, après 25 ans d'engagement et une équipe stable et experte, les fondateurs décident de transformer l'organisme en créant la société à responsabilité limitée Progress Consulting pour permettre l'accueil de nouveaux associés, nécessaires à l'adéquation de la qualité des interventions à la complexité des dossiers.

Cette transformation a été accompagnée par un des consultants propres à l'organisme. Cette transformation n'impacte aucunement la relation client, ni la relation avec les intervenants freelances.

Les six associés assurent chacun un rôle bien spécifique au sein de l'organisme: Learning et Development, Advisory, Talent management, SMART cultural transformation, finance, développement de l'activité en Flandre et les marchés publics.

Une équipe de quatre employés assure le back office et le développement digital.

Une dizaine de formateurs-consultants freelances font partie du noyau dur de la structure et animent exclusivement des missions pour Progress Consulting. Pour des missions bien spécifiques, l'organisme fait appel à un pool de formateurs-consultants spécialisés.

Développements futurs

Progress Consulting vise à développer davantage ses activités en Flandre. Pour ce faire, une associée est présente sur ce marché et une collaboration, voire un rachat d'un organisme de formation est envisagé fin 2022. Le développement des activités en France et au Luxembourg est également prévu.

La mise en oeuvre du projet "SMART Cultural Transformation", méthodologie propre pour la transformation culturelle est en cours.

Ampleur des services concernés

L'ampleur des activités est exprimée en nombre de jours

Domaines	Formations intra	Formations inter	E-Learning	Coaching	Conseil	Screening	Total
Marketing et vente	56	0	5	43	0	0	104
Marketing et communication	5	0	0	0	0	0	5
Vente	51	0	5	43	0	0	99
<i>Techniques de vente</i>	50	0	5	42	0	0	97
<i>Management des ventes</i>	1	0	0	1	0	0	2
Stratégie et management	229	0	14	77	228	0	548
Gestion d'entreprise et développement d'organisation	8	0	2	26	34	0	70
Innovation et créativité	0	0	0	0	0	0	0
Gestion des changements	67	0	9	1	191	0	268
Leadership	50	0	0	0	0	0	50
Coaching	0	0	0	7	3	0	10
Organisation personnelle et d'équipe	100	0	3	29	0	0	132
<i>Développement personnel</i>	92	0	3	29	0	0	124
<i>Team building</i>	8	0	0	0	0	0	8
<i>Gestion du temps</i>	0	0	0	0	0	0	0
Analyse stratégique	4	0	0	14	0	0	18
Compétences en communication	224	1	12	1	10	0	248
Communication interculturelle	6	0	0	0	0	0	6
Communication interpersonnelle	54	0	6	0	1	0	61
Accueil, orientation client et helpdesk	59	0	5	0	0	0	64
Assertivité	16	1	0	1	0	0	18
Techniques de présentation	23	0	0	0	0	0	23
Techniques de négociation	14	0	1	0	0	0	15
Gestion des conflits	52	0	0	0	9	0	61

Domaines	Formations intra	Formations inter	E-Learning	Coaching	Conseil	Screening	Total
GRH	11	0	6	1	49	12	79
Gestion des RH	0	0	0	0	6	0	6
Formation et développement	11	0	6	1	19	0	37
Recrutement et sélection	0	0	0	0	22	0	22
Screening et assessment	0	0	0	0	0	12	12
Outplacement - Inplacement	0	0	0	0	2	0	2
Santé et bien-être	1	0	0	0	0	0	1
Gestion du stress	1	0	0	0	0	0	1
Production et logistique	0	0	0	0	102	0	102
Gestion de projets	0	0	0	0	84	0	84
Gestion des processus	0	0	0	0	1	0	1
Amélioration de la productivité	0	0	0	0	17	0	17
Total	521	1	37	122	389	12	1082

Commentaires sur le tableau ci-dessus

Au sein d'une même mission ou chez un client spécifique, il n'est pas toujours évident de scinder les différentes composantes vu l'approche intégrante et globale que propose Progress Consulting.

Clientèle

Nombre de clients différents

2022:	L (121 - 300)
-------	---------------

Commentaires

-

Langue

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Français:	77 %
Anglais:	14 %
Néerlandais:	9 %

Commentaires

-

Type de clients

exprimé en: chiffre d'affaires

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

Commentaires

Dans le cadre de contrats spécifiques, l'organisme met ses formateurs à disposition d'autres organismes de formation.

Profil des personnes

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Top management:	6 %
Chefs d'entreprise PME:	1 %
Chefs d'entreprise TPE:	2 %
Middle management:	57 %
Employés:	29 %
Ouvriers:	5 %

Commentaires

-

Secteur d'activités

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Industrie:	18 %
Transport:	1 %
Commerce et distribution:	14 %
Finances:	13 %
Informatique et télécommunication:	20 %
Pouvoirs publics:	23 %
Non marchand:	9 %
Autres:	2 %

Commentaires

-

Taille des entreprises / entités

exprimé en: chiffre d'affaires

moins de 50 collaborateurs:	2 %
50 ou plus mais moins de 250 collaborateurs:	29 %
250 collaborateurs ou plus:	69 %

Commentaires

Il s'agit d'une estimation.

Références récentes mentionnées par l'organisme:

Cora - KPMG France - Credit Agricole - BEI - BOSA - VOO - LISER - SABCA - ENGIE - Medi-Market Group -
 Technifutur - EVS - KNAUF - BGL BNP PARIBAS - Tessengerlo - SNCB - VIVAQUA - SWDE - SPW -
 FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES

Ressources humaines
Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		Total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	14	13,50	10	3,00	16,50
Non-Consultants	3	2,50	1	0,20	2,70

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):	20,00
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	0
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	5

Commentaires

Progress Consulting, comme défini à partir du premier janvier 2022, compte 6 associés-intervenants, dont les deux fondateurs de l'organisme historique.

Chacun d'eux assume une responsabilité au niveau de la gestion et de la coordination de ses missions et réalise également des missions de formation et de consulting. Le noyau dur de l'organisme est composé d'une quinzaine de formateurs-consultants. La plupart d'entre eux travaillent depuis de nombreuses années pour Progress Consulting.

En fonction des missions, l'équipe est renforcée par des experts qui font partie du réseau de l'organisme.

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

La plupart des collaborateurs disposent d'un diplôme universitaire et d'une expérience de plus de cinq ans dans le domaine de la formation, de la consultance, du coaching et/ou d'une expérience du terrain. Cette dernière permet aux formateurs-consultants d'avoir une approche orientée "business". Le fait d'être coach, permet de renforcer l'approche "humaine" lors du déroulement de la mission.

Suivi qualitatif interne

Afin de suivre les changements qui s'opèrent au sein du monde professionnel, Progress Consulting adapte régulièrement son offre de service. Pour ce faire, l'organisme attire des formateurs-consultants expérimentés qui comprennent les besoins de leurs interlocuteurs et livrent un travail sur mesure. Le succès de la mission est ensuite évalué par le biais de formulaires d'évaluation de la formation ou par des entretiens avec les commanditaires.

Pour assurer une cohésion d'équipe, la société organise différents types de rencontres: des knowledge days pour travailler sur le contenu des formations; des réunions méthodologiques, aussi bien pour le pilier formation que pour le pilier Advisory; des rencontres stratégiques, ...

Progress Consulting est co-fondateur de l'association Know Limit, qui a pour objectif de promouvoir le développement personnel de chacun. Les activités de l'association ne rentrent pas dans le périmètre de cet audit.

Qfor ClientScan

Learning

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 1/1/2022 au 30/4/22 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: 8.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 17/6/22 au 1/7/22 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 version 4.

Résultats

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.

Synthèse des constatations:

Les clients interviewés ont connu Progress Consulting par différents canaux: une référence, une recherche sur internet, un marché public, une collaboration antérieure, voire une collaboration qui date depuis plusieurs années. Il arrive qu'une mise en concurrence ou un entretien ait lieu avant le démarrage de la collaboration. Des contacts en amont fournissent des explications claires. Généralement, une offre ou une proposition sur mesure est présentée.

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, etc. Au niveau du contenu de la mission, il s'agit souvent d'une introduction théorique suivie d'une mise en pratique. Les échanges et l'interactivité durant la formation sont appréciés, tout comme le caractère évolutif, agile et adapté

de la mission.

Toutes les formations de l'échantillon étaient des formations en groupe, à l'exception d'une. Les cours en groupe sont parfois complétés par des coachings individuels. La formule de la formation est variable et élaborée sur mesure. Elle est constituée, la plupart du temps, de différents modules/jours répartis dans le temps, ce qui permet un apprentissage et une mise en pratique progressifs. En général, la planification des interventions se passe de manière fluide.

Toutes les personnes interviewées n'ont pas pu s'exprimer par rapport aux outils mis à disposition. En général, une présentation est fournie, tout comme des cartes de route/fiches ou un mini dossiers. Les personnes qui ont bénéficié d'un parcours individuel mentionnent des ouvrages de références, en fonction de leur situation. Des jeux et des exercices font également partie des outils utilisés.

La stabilité de l'équipe des formateurs est appréciée. Le plus important atout des formateurs semble être l'enthousiasme qu'ils suscitent chez les participants. D'autres atouts sont : le challenge que lancent les formateurs aux participants, la communication, la connaissance de l'entreprise, la transmission de connaissances et d'astuces et leur amour pour le métier de formateur.

Il est possible que l'évaluation de la formation incombe au commanditaire. Par contre, généralement, il y a un débriefing, plus ou moins formel. Les coachings individuels sont toujours clôturés par un bilan de progrès.

Progress Consulting offre une réponse rapide aux interpellations, qu'elles soient par téléphone ou par mail. En fonction de sa demande, le client s'oriente vers l'une ou l'autre personne de contact. Pour un client plus récent, une rencontre a été organisée pour faire connaissance.

Toute personne en capacité de s'exprimer par rapport à cet aspect est satisfait du suivi administratif et du processus de facturation. Toutes les formations, à l'exception d'une, ont eu lieu dans les infrastructures des commanditaires. L'autre était dispensée en distanciel.

Le rapport qualité-prix est généralement considéré comme correct, voire très correct. Deux clients apprécient la proactivité dans l'adaptation du prix et les efforts fournis, un autre souligne l'impact positif de la formation. En revanche, une personne mentionne l'investissement important quant aux coachings individuels.

Toutes les personnes interviewées sont satisfaites à très satisfaites de la collaboration avec Progress Consulting. Les atouts qu'ils mentionnent sont: 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.

Consulting

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 1/1/22 au 30/4/22 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: 5.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 22/6/22 au 1/7/22 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	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.

Synthèse des constatations:

Les clients interviewés ont connu Progress Consulting par différents canaux: la formation, un marché public et le bouche-à-oreille. Pour la majorité d'entre eux, une offre sur mesure a été établie.

Les missions 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; projets de réflexion avec le Comité de Direction; réflexion et accompagnement vers de la transition au sein de l'entreprise.

En ce qui concerne la gestion des missions, les commanditaires expriment que les deadlines sont respectées, le planning et la durée de la mission sont corrects et le déroulement se passe selon les attentes. Généralement, le suivi régulier entre les différentes séances est apprécié. Pour une personne interviewée, cela a permis d'adapter le trajet.

Peu de clients interviewés se sont exprimés par rapport aux outils utilisés, si ce n'est que le support est le plus

souvent créé et enrichi pendant les réunions de travail et vise à atteindre les objectifs.

Souvent, lors de la réalisation d'une mission de consulting, plusieurs consultants interviennent, selon le déroulement de celle-ci. Les clients apprécient l'expérience, l'expertise, la spécialisation et la bienveillance des consultants. Les personnes interviewées non présentes lors de la mission, disent avoir reçu des retours positifs concernant les consultants.

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

En fonction de sa demande, le client s'oriente vers l'une ou l'autre personne de contact. Le relationnel est décrit comme aisé, rapide et professionnel.

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

Les avis par rapport aux prix varient entre OK et excellent. La qualité du service est mise en avant, tout comme la flexibilité qui, selon une personne interviewée n'a pas de prix.

Tous les clients interviewés sont satisfaits à très satisfaits de la collaboration avec Progress Consulting. Ils mentionnent comme atouts de la collaboration la réponse aux attentes, le sur mesure, le respect des deadlines, la confiance, la qualité et la flexibilité.

Général

Périmètre de l'audit

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)

La reconnaissance FoodScan est maintenue sur base de la collaboration avec l'IFP, conseiller en formation pour l'industrie alimentaire.

Visite à l'organisme

Au cours de la visite, les informations telles que reprises dans ce QforScan ainsi que l'exhaustivité de la liste des projets sur base de laquelle l'audit a été effectué, ont été validées par l'auditeur au moyen d'un contrôle par échantillonnage.

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.

Date de certification: 17-08-2022

Période de validité : du 17-08-2022 au 17-08-2025

Commentaires

-

La période de validité est la durée de validité maximale.

Auditeur

Sophie De Vylder