

ICHEC-Entreprises

(ICHEC asbl)

Boulevard Brand Whitlock 2, 1150 Bruxelles (siège social)

établissement:

Boulevard Brand Whitlock 2, 1150 Bruxelles



L'organisme susmentionné a été audité avec succès et répond aux critères de la norme Qfor ClientScan. La Commission de certification de Management Information déclare que cet organisme est reconnu selon la méthode d'audit Qfor avec ClientScan pour les services suivants:

Training : formation continue dans les différents domaines du management pour cadres, dirigeants et jeunes diplômés et séminaires intra et interentreprises en management et en gestion

Certificat n° 11009

Durée de validité: 21/01/2011 - 21/01/2014

Pour la Commission de certification,

A blue ink signature of Sophie De Vylder, written in a cursive style.

Sophie De Vylder
Product Manager Qfor

La méthode Qfor avec ProcessScan comprend une enquête sur les spécificités de l'organisme et une évaluation qualité de ses processus internes. La méthode Qfor avec ClientScan comprend une enquête sur les spécificités de l'organisme et une évaluation qualité sur base de la perception de sa clientèle.

Le système d'assurance qualité pour l'application du modèle qualité Qfor est contrôlé par le Comité de Surveillance qui est soutenu par les associations suivantes qui y sont représentées:



Pour la vérification de la validité de ce certificat : <http://www.maninfo.be>.
Le rapport d'audit peut être obtenu auprès de l'organisme ou du bureau de certification:
Management Information – Chaussée de Ninove 1078 bte 1 – 1080 Bruxelles
Tél. +32 (0)2 414 25 00 - <http://www.maninfo.be>
Informations sur Qfor: <http://www.Qfor.org>



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 01-04-2010 au 31-10-2010 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: 18.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 04-01-2011 au 13-01-2011 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	-	-	-	-	9	9	4,50/5
Phase préparatoire	1	-	-	-	11	6	4,35/5
Exécution	1	-	-	2	9	6	4,24/5
Gestion de projet	1	-	-	-	9	8	4,47/5
Rapport & outils	1	-	-	1	12	4	4,18/5
Consultants	1	-	-	1	6	10	4,53/5
Suivi	2	-	-	2	11	3	4,06/5
Contact avec l'organisme	1	-	-	-	6	11	4,65/5
Administration & Logistique	-	-	1	4	7	6	4,00/5
Rapport qualité-prix	2	-	-	1	11	4	4,19/5

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 : 92%

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 : 4,30/5

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 : 84%

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 : 4,40/5

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 l'organisme sont appréciés par l'ensemble des clients. La majorité des participants ont connu ICHEC-Entreprises en consultant le site web de l'organisme ou par notoriété. Ils sont d'avis que le site web est clair, précis et complet et qu'ils ont pu y trouver toutes les informations nécessaires. Certains disent recevoir régulièrement le catalogue de l'organisme qu'ils décrivent comme bien conçu et permettant de faire le bon choix. Généralement, les personnes se sont inscrites par fax ou par e-mail et ont ensuite reçu une confirmation reprenant l'horaire, le contenu de la formation et un plan d'accès. Les clients pour les formations intra-entreprise ont eu un entretien préalable, afin d'analyser les besoins de l'entreprise et pour définir ensemble un programme de cours adapté.

Le contenu et le déroulement des formations sont jugés positivement par la majorité des personnes interrogées. Deux personnes sont moyennement satisfaites. Les participants estiment que le contenu des formations est à jour, intéressant et utile dans la vie professionnelle. Certains disent avoir manqué de fil conducteur et de cohérence entre les différents modules. Généralement, les formations comprennent une partie théorique et une partie pratique avec, selon la majorité des participants, une bonne répartition des deux aspects. Une personne aurait

souhaité plus de mise en pratique. Pour certains clients, le programme était fait sur mesure et adapté au groupe.

L'organisation pratique des formations se déroule sans aucun problème. L'organisme respecte bien le planning et les horaires. Les participants apprécient le concept de formations en modules ainsi que la répartition de ces modules dans le temps, qui permet de concilier activité professionnelle et formation. La composition des groupes et le fait que les personnes viennent d'horizons et de domaines différents ont également été perçus positivement par de nombreuses personnes.

La majorité des participants sont satisfaits des supports didactiques qui étaient présentés sous forme de copies des présentations par module. Le contenu des supports est jugé bon mais la qualité d'impression n'est pas toujours optimale. Quelques participants regrettent cependant que les supports soient assez hétérogènes, dans leur forme et leur contenu, suivant le formateur et le module. Certains stagiaires ont également reçu des documents complémentaires par e-mail ou téléchargeables sur Internet et d'autres ont reçu un livre, écrit par l'intervenant.

Les formateurs sont appréciés pour leur expertise dans leur domaine et leur expérience professionnelle. Pour de nombreux participants, la manière dont les formateurs enseignent est un atout. Ils ont plaisir à transmettre leur savoir, d'une manière passionnante. Quelques stagiaires font remarquer que certains formateurs ont de moins bonnes qualités pédagogiques et sont parfois trop scolaires et monotones.

Pour les formations de longue durée, les participants ont complété un formulaire d'évaluation à la fin de chaque module et en fin de formation. Un formulaire est complété à la fin de chaque séminaire. La majorité des stagiaires ont le sentiment que l'organisme est à leur écoute et tient compte de leurs remarques. Certains font au contraire remarquer que l'organisme ne tient pas toujours compte des remarques faites d'un module à un autre. Les commanditaires des formations intra-entreprise indiquent qu'un suivi téléphonique est assuré après la formation ainsi que, dans la majorité des cas, une réunion d'évaluation.

Les contacts avec l'organisme sont appréciés par l'ensemble des clients. Ils sont satisfaits du suivi et du service. Les participants disposent dans la plupart des cas des coordonnées des formateurs et peuvent toujours contacter le secrétariat. Tous ont apprécié la qualité de l'accueil et la gentillesse des collaboratrices de l'organisme.

Le suivi administratif est jugé positivement par l'ensemble des clients. Les factures et les certificats sont correctement établis et envoyés dans les temps. Au niveau de l'infrastructure, certains participants émettent des réserves. Ils estiment que les bâtiments sont anciens et que l'infrastructure n'est pas toujours adaptée (acoustique, chauffage, vétusté). D'autres stagiaires pensent au contraire que le bâtiment est ancien mais que les salles sont bien adaptées. Lors des formations en journée, les participants ont été accueillis avec du café et un croissant, ce qu'ils ont apprécié. Le midi, un lunch léger est offert. Certains indiquent que le parking n'est pas aisé mais que les locaux sont faciles d'accès en transports en commun.

Généralement, les personnes interrogées estiment que le rapport qualité prix est bon, voire très bon. Une personne pense que le prix est cher même si la qualité est présente.

ICHEC-Entreprises laisse une bonne à très bonne impression générale à l'ensemble de ses clients. Ils apprécient la variété de l'offre des formations et la pertinence des thèmes abordés, qui correspondent à la réalité du monde de l'entreprise. Les participants émettent un avis positif sur le contenu des formations et sur la qualité des intervenants, particulièrement leur expertise et leur expérience sur le terrain. Certains font remarquer qu'il manque parfois un fil conducteur entre les modules. Les points d'amélioration cités concernent les locaux et la qualité d'impression des supports didactiques. Les points forts mentionnés par de nombreux participants sont la bonne organisation, l'approche orientée client, la convivialité durant les formations et la notoriété de l'organisme.