

Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Thomas International Belux
Siège social:	Drève Pierre Laruelle, 18 1495 Villers-la-Ville - Belgique
Adresse de contact:	Chaussée de Louvain 592 1380 Lasne - Belgique
Téléphone:	02 351 50 36
Fax:	02 351 56 04
Adresse email:	info@thomasint.be
Site WEB:	www.thomasinternational.net
Année du début des activités auditées:	1993
Forme juridique actuelle:	sprl - 2005
Nom du directeur, fonction:	Marie-Paule Van Wilderode - directeur
Personne de contact, fonction:	Marie-Paule Van Wilderode - directeur
Date de l'audit:	03-03-2011
Responsable audit:	Maud Rosy
Membre de:	-
Reconnu par:	Région flamande - KMO-portefeuille (reconnu comme prestataire pour le pilier formation); Région wallonne - 'Chèques-formation' de la Région wallonne - reconnu comme organisme de formation
Numéro d'entreprise:	TVA BE 0878 298 079
Siège(s) d'activité:	1380 Lasne - Belgique

Auditeur

Kim Borremans

Scope de l'audit

L'audit porte est limité aux services suivants:

- Training: formations inter et intra-entreprises destinées aux utilisateurs des outils de management Thomas International pour le recrutement, la rétention, le développement et la formation du personnel

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 08-03-2011 au 08-03-2014

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

En 1993, Marie-Paule Van Wilderode a conclu un contrat d'exclusivité pour la distribution des produits de Thomas International Ltd. en Belgique et au Luxembourg. A cet effet, elle a créé sa propre société sous le nom de Thomas International Belux. L'organisme a le statut juridique d'une société privée à responsabilité limitée.

Marie-Paule Van Wilderode est diplômée traducteur français - néerlandais - anglais. Elle a travaillé quelques années sous contrat de travail et travaille en tant qu'indépendant depuis 1988. Outre les fonctions administratives, elle s'est surtout construite une expérience en vente.

En tant que directeur, Marie-Paule Van Wilderode se charge de certaines tâches commerciales. A côté de cela, elle donne également des formations, principalement intra-entreprises, et des formations en français et en néerlandais. Elle fait appel à deux formatrices free-lance qui donnent des formations en français et en néerlandais. L'une d'entre elles s'occupe également de tâches commerciales. Le support commercial est pris en charge par un consultant commercial. Les commerciaux sont responsables de la vente des outils et ils accompagnent les clients dans les applications. Une assistante francophone et une néerlandophone s'occupent du suivi administratif et logistique. Elles sont traductrices à la base et sont également chargées de la traduction de tous les documents et des produits fournis par Thomas International UK.

Activités et spécificités

Thomas International Belux est le seul distributeur pour la Belgique et le Luxembourg des Outils de Thomas International provenant de Thomas International UK. Thomas International offre des outils de management en matière de recrutement, de rétention, de développement et de formation du personnel. Pour profiter de ces outils de manière optimale, une formation sur leur utilisation et leur interprétation est indispensable.

L'organisme distribue différents outils dont l'APP (Analyse du Profil Personnel), le Profil de fonction, l'APF (Analyse du Profil de Fonction), le TIG (Test d'Intelligence Globale), le TST (Tests de Sélection & de Training), l'Audit d'équipe de Thomas et le Thomas 360. L'offre comprend des tests psychométriques ainsi que des tests d'aptitude.

Les Outils de Thomas International sont utilisés par les clients sous la forme d'applications en ligne auxquelles ils ont accès. Les outils génèrent également des rapports.

Pour apprendre à utiliser ces outils et interpréter correctement les résultats, Thomas International Belux propose des formations sous forme d'une offre interentreprise. Pour pouvoir utiliser l'APP et le test d'intelligence, le client est obligé de suivre une formation. Toutes les formations sont également proposées en intra-entreprise. Il existe des modules spécifiques pour la vente ou le management qui sont développés sur mesure. Les formations durent un à deux jours (avec intervalle).

Une évaluation du participant est prévue deux semaines après la formation dans le cadre de la certification. Après la formation, le participant reçoit des exercices de certification en guise de préparation. Un collaborateur de Thomas International Belux passe chez le client pour un entretien et l'évaluation des exercices. Ensuite, un plan d'action est rédigé pour le participant.

Pour les formations interentreprises, l'organisme loue des locaux de formation à Namur et à Anvers.

Développements futurs

L'organisme va travailler à l'optimisation de sa stratégie marketing. Un premier pas dans cette direction était l'amélioration de son site internet et l'utilisation de SEO.

Thomas International UK a développé de nouveaux outils (Intelligence Emotionnelle, E-Recruit). L'organisme va évaluer ces outils en ce qui concerne leur usage et leur utilité pour le marché belge.

La formation pour le Thomas 360 n'est pas encore disponible. L'objectif est de développer une formation qui y adhère.

Vision (*)

"L'objectif de l'utilisation des outils de Thomas International est de trouver une adéquation entre la personne et la fonction. Donner l'opportunité aux gens de faire un travail dans lequel ils sont bons et leur permettre de se développer de manière optimale. L'usage des outils de Thomas International permet de mieux identifier le comportement et les compétences d'une personne en situation de travail. Les outils objectifs de Thomas International créent dans les organisations une meilleure entente, une meilleure communication, une plus grande satisfaction et de meilleurs résultats. Plus les organisations fonctionnent mieux, plus le chiffre d'affaires augmente, plus l'économie se porte bien.

Il est absolument indispensable que le client qui applique les outils de Thomas International dans son organisation soit également formé par Thomas International et soit suivi pour assurer un usage efficace, ciblé et correct. Dans toutes ses activités, Thomas International Belux fait primer la qualité, le bon service et l'efficacité."

(*) *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 interentreprises:	entre 10 et 50 jours / an
Formations intra-entreprise:	entre 10 et 50 jours / an

Domaines

Management:	entre 10 et 50 jours / an
Ressources Humaines:	entre 10 et 50 jours / an

Thèmes

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

Thèmes	Formations interentreprises	Formations intra-entreprise
APP et Profil de fonction	24	8
APP pour managers		9
Diagnostic d'équipes		2
APP		1
Tests Sélection & Training - Test d'Intelligence Globale	4	
Total: (48)	28	20

Clientèle

Profil des personnes

exprimé en: nombre de clients

Top management:	29 %
Middle management:	28 %
Employés:	21 %
Chefs d'entreprises TPE:	16 %
Autres:	6 %

Secteur d'activités

exprimé en: nombre de clients

Commerce et distribution:	13 %
Industrie:	17 %
Transport:	6 %
Construction:	5 %
Pouvoirs publics:	13 %
Non marchand:	2 %
Services:	44 %

Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de clients

moins de 250 collaborateurs:	74 %
250 collaborateurs ou plus:	26 %

Type de clients

exprimé en: nombre de clients

clients finaux directs:	100 %
-------------------------	-------

Nombre de clients différents

2010:	de 101 à 1000
2009:	de 11 à 100
2008:	de 11 à 100

Langue

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Français:	23 %
Néerlandais:	71 %
Anglais:	6 %

Références récentes mentionnées par l'organisme:

Delhaize Group - Terumo - Donaldson - Daoust - Antwerpen Management School (AMS) - Start People - Agfa - Armonea - Danone - Gemeente Edegem

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: 9.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 18-02-2011 au 23-02-2011 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	-	-	-	-	4	5	4,56/5
Phase préparatoire	2	-	-	-	5	2	4,29/5
Exécution	1	-	-	-	4	4	4,50/5
Gestion de projet	1	-	-	-	8	-	4,00/5
Rapport & outils	1	-	-	-	3	5	4,63/5
Consultants	1	-	-	-	3	5	4,63/5
Suivi	1	-	-	-	3	5	4,63/5
Contact avec l'organisme	1	-	-	-	7	1	4,13/5
Administration & Logistique	2	-	-	-	6	1	4,14/5
Rapport qualité-prix	1	-	-	-	6	2	4,25/5

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 : 4,36/5

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 : 4,45/5

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

Synthèse:

Les clients contactés font appel à l'organisme pour une formation parce qu'ils utilisent ou souhaitent faire usage des Outils de Thomas International et veulent suivre la formation qui y est liée concernant l'utilisation. Les formations sont suivies par les nouveaux collaborateurs du client qui doivent encore apprendre à utiliser les outils. Les équipes RH qui souhaitent apprendre à travailler avec les nouveaux outils suivent également les formations. Les clients reçoivent des informations claires. L'organisme développe des formations intra-entreprises en collaboration avec ses clients. Cette collaboration se déroule bien. Les participants aux formations interentreprises mentionnent que l'inscription se passe bien. Ils reçoivent une confirmation ainsi que les informations pratiques. Quelques participants déclarent qu'ils parcourent eux-mêmes les outils avant la formation en guise de préparation et que ceci se déroule bien.

Les formations sont qualifiées comme intéressantes, instructives et captivantes. L'approche et le contenu se caractérisent par un mélange de théorie et de pratique. Pour certaines formations, l'accent est mis sur la théorie, pour d'autres, l'accent est plutôt centré sur la pratique. Quelques clients soulignent que le programme de formation est détaillé et intensif. Il y a suffisamment de moments d'interactivité. Les clients apprécient le fait que

la formation soit ciblée et 'to the point'. La formation se déroule selon les attentes.

L'organisation pratique se passe bien à très bien. Les formations ont une durée de un à deux jours. Le planning est évalué de manière positive et est respecté. La taille du groupe est adaptée en fonction de l'approche. A côté des formations interentreprises, des formations intra-entreprises sont organisées à la demande du client. Quelques participants suggèrent un tempo de cours moins élevé et une durée de formation un peu plus longue.

Tous les participants reçoivent un cours ou un syllabus qui est bien élaboré et clair. Ils y retrouvent une information détaillée sur l'utilisation de l'outil. Ils trouvent que ces cours sont pratiques et qu'il s'agit d'un bon ouvrage de référence. Le cours est disponible dans différentes langues.

En ce qui concerne les formateurs, les points forts mentionnés sont : leur expérience, leur enthousiasme et leur professionnalisme. Ils maîtrisent bien la matière. Leur approche pendant la formation est appréciée parce que celle-ci est abordée de manière agréable, calme, ludique, interactive et claire.

Les clients peuvent toujours prendre contact avec l'organisme pour des questions supplémentaires sur l'utilisation des outils. Le suivi se fait de manière proactive. L'organisme prend lui-même régulièrement contact entre autres pour présenter les nouveaux outils et modules. Les questions et problèmes sont traités à ce moment-là. Quelques semaines après la formation, le formateur de Thomas International Belux passe chez le client pour évaluer les connaissances et les compétences du participant à l'utilisation de l'outil. Les participants trouvent ceci intéressant. Cette évaluation se déroule de manière agréable.

Les contacts avec Thomas International Belux se passent bien. Ils sont faciles à joindre. Si une personne de contact n'est pas disponible, ils reprennent eux-mêmes contact. Quelques clients mentionnent avoir plusieurs personnes de contact au sein de l'organisme et déclarent qu'ils savent clairement à qui ils peuvent s'adresser.

L'administration se déroule sans problème. Les participants reçoivent un certificat après la formation. Les participants aux formations interentreprises évaluent les lieux de formation positivement. Quelques participants soulignent comme point positif l'organisation de la navette depuis la gare et la possibilité d'atteindre le lieu de formation par les transports en commun. Tout le matériel nécessaire est prévu. Les clients intra-entreprises qui ont été contactés ont choisi d'organiser la formation chez eux en interne.

La moitié des clients juge le rapport qualité-prix de manière positive à très positive grâce au service de qualité et au bon suivi. L'autre moitié évalue la relation du temps investi par rapport au résultat. Ils en sont satisfaits à très satisfaits.

Tous les commanditaires des formations intra-entreprises et les participants aux formations interentreprises se déclarent satisfaits à très satisfaits de Thomas International Belux. Dans le cadre de ses activités de formation, l'organisme est décrit comme très professionnel, bien organisé et orienté client. Les points forts mentionnés sont les formateurs, le service et le suivi de qualité.

Ressources humaines

Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	3	0,60	0	0,00	0,60
Non-Consultants	5	3,75	0	0,00	3,75

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):	15,00
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	0
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	0

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

Les formateurs de Thomas International Belux ont suivi une formation supérieure ou universitaire. Ils disposent au moins de 15 années d'expérience professionnelle en vente et/ou en people management.

Suivi qualitatif interne

Les formateurs de l'organisme sont formés par Thomas International UK. Ils ont été formés d'une part pour l'utilisation des outils, d'autre part pour donner la formation aux clients sur l'utilisation et l'interprétation des outils. Ils sont obligés de se recycler lorsqu'un nouveau produit et une nouvelle formation sont lancés. De plus en plus, ces formations sont effectuées par le biais de conférences téléphoniques.

L'organisme récolte de différentes manière et à différents moments le feedback de ses clients. Ceci a lieu pendant et après les formations, et au cours de la phase de suivi par le biais de contacts réguliers avec les consultants commerciaux. Les suggestions des clients font l'objet d'un entretien en interne.