

INTRODUCTION

Nom officiel	Thomas International Belux	Début des activités	1993
Adresse	Chaussée de Louvain, 592	Forme juridique actuelle	sprl
Ville	1380 Lasne	Constitution forme juridique	2005
Tél.	02/351 50 36	Autres lieux d'établissements	Drève Pierre Laruelle 18, Villers-la-Ville (siège social)
Fax	02/351 56 04	Direction	Marie-Paule Van Wilderode, directeur
E-mail	info@thomasint.be	Personne de contact	Marie-Paule Van Wilderode, directeur
Site web	http://www.thomasinternational.net	Membre de	-
RPM	BE 0878 298 079	Reconnu par	Région flamande, cellule BEA

Auditeur: Lut Kint

Commentaires: Thomas International Belux est distributeur officiel des outils de Thomas International Ltd.

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME**Origine, historique & 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. Elle fait appel à une formatrice free-lance qui donne des formations en français et en néerlandais. Le support commercial est pris en charge par deux consultants commerciaux sous contrat de travail et un free-lance. Ils sont responsables pour la vente des outils et ils accompagnent les clients dans les applications. Deux assistantes s'occupent du suivi administratif et logistique.

Activités et spécificités

Thomas International Belux est le seul distributeur des Outils de Thomas International pour la Belgique et le Luxembourg. 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'Analyse du Profil Personnel (APP) donne une vue sur le comportement en situation de travail et permet l'identification des points forts et des points faibles d'une personne, de l'esprit d'entreprise, du style de communication et de la motivation. La base est donnée dans la formation analyse du profil personnel (APP) et peut être approfondie dans un cours ultérieur. Tests de Sélection & de Training (TST) offre des informations qui permettent de déterminer la rapidité d'apprentissage d'une personne et

sa capacité à assimiler des nouvelles compétences et procédures. Job Profiler a été développé pour créer des profils de fonction et aide à identifier les exigences de comportement pour une fonction.

Pour apprendre à utiliser ces outils et interpréter correctement les résultats, Thomas International Belux propose des formations sous forme d'une offre interentreprise. 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. Pour les formations interentreprises, l'organisme loue des locaux de formation à Namur et à Anvers.

Développements futurs

Le développement et la mise à jour des différents outils sont pris en charge par Thomas International Ltd. Thomas International Belux suit ces développements de près et adapte sa documentation et les cours.

Pour le fonctionnement interne, l'organisme a investi dans une banque de données Access. Cette banque de données sera davantage développée pour optimiser le fonctionnement commercial et administratif.

Vision ¹

"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 d'une personne en situation de travail ainsi que ses compétences. 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 grand le nombre d'organisations qui 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

¹ Reproduction du texte écrit par l'organisme.

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."

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 ²

Types de service	Formations interentreprises	Formations intra-entreprise	Coaching	E-learning & multimedia	Examens / Tests
Indication	◇	◇			
Conseil	Audits / Etudes de marché	Accompagnement	Gestion de projet / Outsourcing	Management en intérim	Activités combinées

Domaines	Sécurité & Environnement	IT	Sciences & Techniques	Economie & Administration	Langues
Indication					
Marketing & Sales	Culture & Bien-être	Logistique & Qualité	Communication	Management	Ressources Humaines
					◇

L'audit porte sur les services suivants :

- Training: formations pour les utilisateurs des outils de management de Thomas International en matière de recrutement, de rétention, de développement et de formation du personnel

² ◆ : les types de service / les domaines pour lesquels l'organisme preste plus de 50 jours par an;
 ◇ : les types de service / les domaines pour lesquels l'organisme preste de 10 à 50 jours par an;
 * : les types de service / les domaines pour lesquels l'organisme preste moins de 10 jours par an.

Thèmes

Thèmes	Prestations de l'année écoulée par thème et type de service, exprimées en nombre de jours										
	Formations interentreprises	Formations intra-entreprise	Coaching	E-learning & multimedia	Examens / Tests	Conseil	Audits / Etudes de marché	Accompagnement	Gestion de projet / Outsourcing	Management en intérim	Activités combinées
APP & Profil de fonction	20	10									
Workshop APP & Audit d'équipes	4										
Tests de Sélection & de Training (TST)		1									
Diagnostic d'équipes		3									
APP & Profil de fonction – Vente		1									
APP & Profil de fonction – Management		3									
Total	24	18									

Clientèle

Exprimé en nombre de clients

Profil des personnes	
Top management	20 %
Chefs d'entreprise PME	2 %
Middle management	28 %
Employés	38 %
Ouvriers	-
Entrepreneurs indépendants	12 %
Autres:	-

Exprimé en nombre de clients

Secteur d'activités	
Commerce et distribution	24 %
Industrie	13 %
Transport	4 %
Construction	-
Finances	2 %
Pouvoir publics	4 %
Non marchand	7 %
Services	46 %
Autres:	-

Exprimé en nombre de clients

Taille des entreprises	
< 250 collaborateurs	60 %
= ou > 250 collaborateurs	40 %

Exprimé en nombre de clients

Type du client		
Clients finaux directs	100	%
Clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant	-	

Exprimé en nombre de clients

Langues	
Français	25 %
Néerlandais	70 %
Anglais	5 %
Allemand	-
Autres:	-

Nombre de clients différents						
	1 - 10	11 - 100	101 - 1000	1001 - 5000	5000 - 10000	+ 10000
2004		x				
2005		x				
2006		x				

Références récentes mentionnées par l'organisme: USG Groep - IKEA Groep - AZ Maria Middelaes Gent - T-groep - Delhaize Groep - VACO - Pitney Bowes Management Services - AGFA Groep - AMI Semiconductor Belgium - Universiteit Antwerpen Management School (UAMS)

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 01/01/07 au 31/12/07 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.

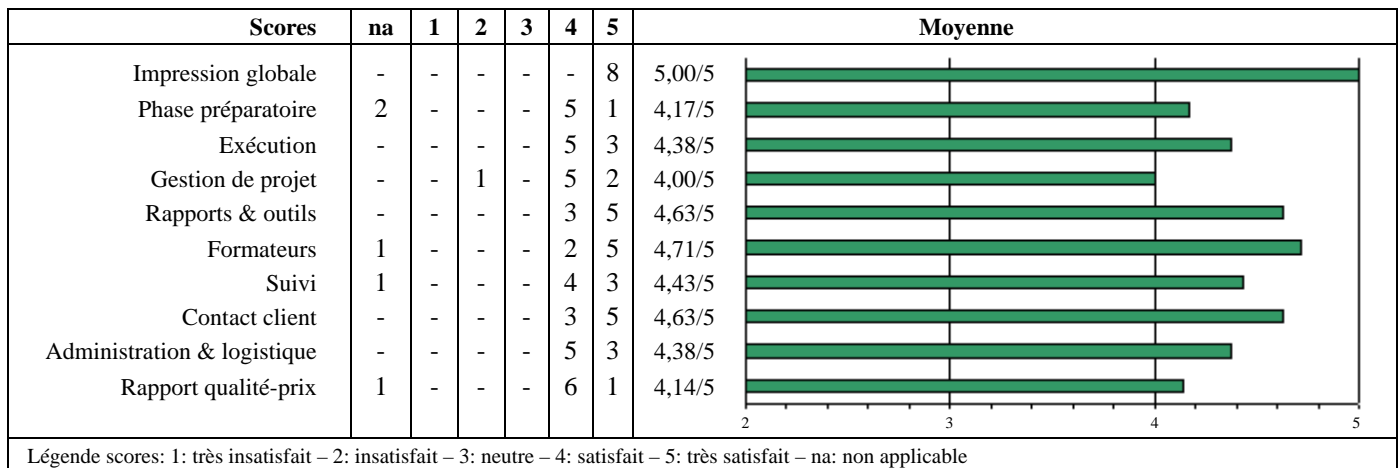
Nombre de clients sélectionnés et interrogés par

MANAGEMENT INFORMATION: 8.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 25/02/08 au 11/03/08 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont très satisfaits de l'organisme et des services prestés par Thomas International Belux. L'organisme et ses activités de formation répondent à la norme Qfor ClientScan.

Résultats Training



Pourcentage satisfaction générale:	100%	³	Indice d'homogénéité satisfaction générale:	100%	⁶
Pourcentage satisfaction aspects:	99%	⁴	Indice d'homogénéité satisfaction aspects:	97%	⁷
Valeur moyenne aspects évalués:	4,38/5	⁵	Niveau moyen pondéré satisfaction:	4,69/5	⁸

³ Pourcentage de clients interrogés dont l'impression globale sur l'organisme est 'satisfait' ou 'très satisfait'.

⁴ Somme du nombre des scores 'satisfait' et 'très satisfait' par rapport au nombre total des scores, chaque fois pour les 9 aspects partiels.

⁵ Valeur moyenne de tous les scores attribués par les clients aux 9 aspects partiels lors de l'enquête des références.

⁶ Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à l'impression globale, sur une échelle de -100 à 100.

⁷ 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.

⁸ Valeur moyenne de 'valeur moyenne de l'impression globale' et 'valeur moyenne de tous les scores concernant les 9 aspects partiels'.

Synthèse

Un nombre de clients travaillent depuis des années avec les outils de Thomas International et les nouveaux collaborateurs sont systématiquement formés. De cette manière, la majorité des clients entrent en contact avec Thomas International Belux par le biais de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. L'information sur les formations se trouve sur le site internet. La procédure d'inscription est claire et facile. Le formulaire d'inscription peut être téléchargé à partir du site internet et est renvoyé par fax ou par courrier. Chaque inscription est confirmée auprès du client.

La formation est constituée d'une partie théorique et d'une partie pratique avec des exemples et des exercices. Les participants qualifient la formation comme intensive et interactive. Ils trouvent l'approche bonne et sont satisfaits de l'équilibre entre la théorie et la pratique.

Les clients interrogés confirment que le timing de la formation (heures de début et de fin, pauses) est respecté. Lors d'une formation de deux jours, les jours de formation sont étalés. D'une part, les clients estiment que ceci facilite la gestion de leur agenda professionnel. D'autre part, les clients apprécient ceci pour laisser décanter la matière acquise. Un client ne ressent pas ce besoin et ne partage pas cet avis. Entre deux jours de formation, il est demandé aux participants de préparer des exercices. Ce système est jugé comme bon. Le même client insatisfait trouve que la communication concernant la mission n'est pas claire.

Les clients se déclarent très satisfaits des différents outils et de leurs possibilités. Ils déclarent que les résultats correspondent à la réalité. Ils trouvent les rapports clairs et intéressants en ce qui concerne le contenu et agréables d'emploi. Les formatrices utilisent une présentation comme support visuel. Les participants reçoivent une farde de

cours qui leur est expliquée au cours de la formation. Le cours est clair et est un ouvrage de référence pratique.

Les formatrices sont qualifiées d'experts qui savent ce qu'elles font. Elles parviennent à bien transmettre la matière à un groupe. Les exemples qu'elles utilisent sont issus de la pratique. En tant que formatrices, elles prêtent attention à l'interaction et s'adaptent au groupe.

Après la formation, les clients peuvent adresser leurs questions à Thomas International Belux. Le consultant commercial prend également contact par après pour voir s'il y a encore des questions. Les clients apprécient la possibilité d'organiser une session de suivi intra-entreprise. A la fin d'une formation interentreprise, les participants peuvent remplir un formulaire d'évaluation.

La disponibilité de l'organisme ne pose aucun problème. Ils répondent immédiatement aux questions tant par téléphone que par e-mail. Il est apprécié que le consultant commercial passe pendant une formation interentreprise pour faire connaissance avec ses clients.

Les locaux de formation sont faciles d'accès. Tant le lieu même que la restauration sont soignés. Sur le plan administratif, tout se déroule bien. Pour la commande de nouvelles unités des outils, ils travaillent avec un 'compte internet'. Ce système est décrit comme facile et convivial.

La relation qualité-prix est jugée positive.

Les clients s'expriment très positivement sur la collaboration et les services. Les atouts de l'organisme sont les outils qualitatifs et agréables d'emploi et le rayonnement international. Thomas International Belux est décrit comme un organisme orienté vers la clientèle et qui travaille de manière professionnelle.

RESSOURCES HUMAINES ¹⁵

Profil des collaborateurs		Temps plein	Mi-temps	¼ temps	Occasionnel
Formateurs	Nombre de collaborateurs propres ¹⁶			1*	
	Nombre de collaborateurs free-lance ¹⁷			1	
Profil des collaborateurs		Temps plein	Mi-temps	¼ temps	Occasionnel
Direction et collaborateurs commerciaux, pédagogiques ou de support	Nombre de collaborateurs propres ¹⁶	4			
	Nombre de collaborateurs free-lance ¹⁷			1	

Nombre total d'équivalents temps-plein sous contrat d'emploi (collaborateurs propres): 5

Nombre total d'équivalents temps-plein prestataires de service (collaborateurs free-lance): 0,5

Commentaires: * Marie-Paule Van Wilderode est directeur et donne 20 à 30 jours de formation par an.

¹⁵ Ces données constituent une observation instantanée valable au moment de la visite de l'auditeur à l'organisme.

¹⁶ Les collaborateurs sous contrat d'emploi et les administrateurs (gérants) de la société.

¹⁷ Ceux qui facturent leurs services à l'organisme.

Formation & expérience des formateurs

En tant que distributeur officiel des outils de Thomas International, Marie-Paule Van Wilderode a suivi toutes les formations auprès de Thomas International Ltd. La formatrice free-lance a obtenu sa licence pour l'analyse de profil personnel en 1994. Chaque année, de nouveaux outils sont lancés sur le marché ou des mises à jour sont disponibles au sujet desquels des formations sont organisées pour les distributeurs et les formateurs. A côté de cela, elles ont toutes les deux suivi une formation en programmation neurolinguistique (PNL) et d'autres

formations et séminaires dans le domaine du développement personnel.

Durée des collaborations

Marie-Paule Van Wilderode donne des formations depuis la création de la société. La formatrice free-lance travaille avec elle depuis 1995. Le consultant commercial free-lance travaille pour l'organisme depuis 1995. En 2003 et 2007, deux autres consultants commerciaux ont été engagés. Une des assistantes a débuté en 1997 chez Thomas International Belux, l'autre a commencé en 2006.

SUIVI QUALITATIF INTERNE

Le directeur et le formateur free-lance travaillent ensemble depuis plus de 10 ans. Il se réunissent de manière régulière pour échanger leurs expériences.

Les formations sont évaluées par écrit à l'aide d'un formulaire d'évaluation. Ces évaluations sont remplies à la fin de la formation et les consultants commerciaux en reçoivent une copie. Le suivi des clients est effectué par le directeur et les consultants commerciaux.

Systematiquement, le directeur ou les autres consultants commerciaux passent chez les clients pendant le premier jour de formation. Le but est de faire connaissance de manière personnelle avec le client.

Pour une harmonisation de la formation et de la mise en pratique, une nouvelle procédure est lancée à partir de 2008. Chaque participant reçoit un suivi personnel. A chaque inscription, une date de suivi est fixée et le suivi se fait par le consultant commercial qui se rend sur place.