

## Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Vidyas
Siège social:	Rue Laid Burniat 5 1348 Louvain-La-Neuve - Belgique
Adresse de contact:	Rue Laid Burniat 5 1348 Louvain-la-Neuve - Belgique
Téléphone:	010/45.65.61
Fax:	010/45.65.62
Adresse email:	info@vidyas.be
Site WEB:	www.vidyas.be
Année du début des activités auditées:	2001
Forme juridique actuelle:	scrl - 2004
Nom du directeur, fonction:	ing Vincent Lotin - Directeur d'exploitation
Personne de contact, fonction:	ing Vincent Lotin - Directeur d'exploitation
Date de l'audit:	18-03-2009
Responsable audit:	Vincent Lotin
Membre de:	
Reconnu par:	IFP, Formelec, IFPM, EDUCAM, Fond de la construction, chèque formation
Numéro d'entreprise:	0475.836.468
Siège(s) d'activité:	1348 Louvain-La-Neuve - Belgique

### Auditeur

Lut Kint

### Scope de l'audit

L'audit est limité aux services suivants:

- Training: la sécurité et le bien-être au travail

### 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 18-03-2009 au 18-03-2012

*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](http://www.qfor.org)*

### Commentaires

Pendant l'exécution de l'audit Qfor, l'auditeur a également validé les informations du module FoodScan de Vidyas, conformément aux exigences définies par l'IFP, conseiller en formation pour l'industrie alimentaire.

## Présentation de l'organisme

### Origine, historique et structure

L'asbl Vidyas a été créé en 2001 par la volonté de quelques préventeurs de terrain d'apporter des solutions pratiques aux besoins d'information et de formation des entreprises dans le domaine de la sécurité et de la santé des travailleurs. L'organisme complète son offre par des conseils en matière de sécurité. Début 2004 Vidyas se transforme en société coopérative à finalité sociale. L'organisme fait partie d'une association de cinq sociétés autonomes (\*) qui opèrent sous une direction centralisée. Il s'agit d'une alliance stratégique, les activités des autres sociétés étant complémentaires à celles de Vidyas.

Depuis 2008, le directeur de Vidyas est Vincent Lotin. Il prend en charge la gestion journalière de l'organisme. Les formations sont assurées principalement par une équipe de quatre formateurs dont Vincent Lotin qui sont complémentaires. Ils sont assistés par une cellule administrative qui compte trois personnes. Une équipe de formateurs free-lance intervient dans des domaines pointus et selon les besoins.

Seules les activités de formation de Vidyas font l'objet de cet audit.

(\*) Les autres sociétés sont Ceps, Afirst, ESM et BNT.

### Activités et spécificités

Vidyas se caractérise par ses formations spécialisées dans les domaines de la sécurité et du bien-être au travail.

La première initiative concrète de Vidyas a été d'éditer en octobre 2001 le premier numéro d'un mensuel d'information sur la sécurité, la santé et le bien-être au travail : "Les Carnets du Préventeur". Aujourd'hui, avec un tirage de 1500 exemplaires, ce magazine est devenu une référence dans le monde de la prévention en Belgique francophone.

Vidyas s'est spécialisée dans l'organisation de séminaires et de formations pour les conseillers en prévention et autres préventeurs ainsi que des formations dans le domaine des risques électriques, du VCA et des aspects psycho-sociaux du bien-être des travailleurs. Depuis 2007, Vidyas organise des cours agréés de conseillers en prévention niveau II et depuis 2008, des cours agréés de coordinateurs de chantiers temporaires et mobiles.

Les formations sont organisées en interentreprises. Des formules sur mesure chez le client sont également réalisées. Vidyas a des accords de coopération avec le Ceps, Afirst et BNT afin de pouvoir utiliser leurs salles de cours et ainsi pouvoir organiser des formations dans tout le pays.

Tout au long de l'année, Vidyas organise avec divers partenaires des Journées d'Etude sur différents thèmes tels que : les chutes de hauteur, les risques chimiques, les risques d'incendie, la prévention des accidents de la route, les bâtiments malades, la prévention des explosions, les plans d'urgence, la coordination des chantiers, les chariots de manutention, le tabac au travail, etc.

### Développements futurs

Vidyas cherche toujours à améliorer l'accueil des participants à ses formations en investissant dans du matériel informatique performant, en adaptant ses modules de formation et syllabi aux nouvelles technologies et aux nouvelles législations.

### Vision (\*)

"Dans un monde où la recherche de rentabilité de l'entreprise prend de plus en plus d'importance, former son personnel à la sécurité, santé et bien-être au travail permet de diminuer ses coûts en réduisant sensiblement les accidents de travail.

Continuer à se former apparaît aussi comme une étape indispensable pour tout un chacun afin de garder ses « réflexes sécurité » ou tout simplement pour répondre aux nouveautés législatives.

Enfin, de manière plus terre à terre, former son personnel répond aux exigences légales en la matière."

(\*) 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:	plus de 50 jours / an
Formations intra-entreprise:	plus de 50 jours / an
Examens / Tests:	plus de 50 jours / an

### Domaines

Sécurité & Environnement:	plus de 50 jours / an
Culture & Bien-être:	plus de 50 jours / an
Logistique & Qualité:	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	Examens / Tests
Journées d'étude	4		
Conseiller en prévention niv. 2	85		
Conseiller en prévention niv. 3	50	100	
Formation coordinateurs chantier TM	20		
VCA	50	15	
BA4-BA5	20	58	
ATEX	7	21	
Ateliers Psychosociaux	8	14	
RGIE	8	2	
Amiante	12	16	
Sensibilisation ligne hiérarchique	5	60	
Total: (555)	269	286	0

### Commentaires

Les formations conseiller en prévention se terminent par un examen.

## Clientèle

### **Profil des personnes**

*exprimé en: nombre de clients*

Top management:	5 %
Chefs d'entreprise PME:	5 %
Middle management:	20 %
Employés:	50 %
Ouvriers:	15 %
Chefs d'entreprises TPE:	5 %

### **Secteur d'activités**

*exprimé en: nombre de clients*

Commerce et distribution:	3 %
Industrie:	60 %
Transport:	2 %
Construction:	15 %
Pouvoirs publics:	5 %
Non marchand:	5 %
Services:	10 %

### **Taille des entreprises / entités**

*exprimé en: nombre de clients*

moins de 250 collaborateurs:	70 %
250 collaborateurs ou plus:	30 %

### **Type de clients**

*exprimé en: nombre de jours ou d'heures*

clients finaux directs:	98 %
clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant:	2 %

### **Nombre de clients différents**

2008:	de 101 à 1000
2007:	de 101 à 1000
2006:	de 101 à 1000

## Langue

*exprimé en: nombre de jours ou d'heures*

Français:	97 %
Néerlandais:	3 %

*Références récentes mentionnées par l'organisme:*

CEGIS - DUFERCO - ICDI - Technord - Molnlycke - Houyoux - Carsid - Carinox - GSK Heppignies - Câblerie d'Eupen

## 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 01-09-2008 au 30-11-2008 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 05-03-2009 au 16-03-2009 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	-	-	-	-	11	7	4,39/5
Phase préparatoire	1	-	-	1	16	-	3,94/5
Exécution	-	-	-	-	12	6	4,33/5
Gestion de projet	-	-	1	-	17	-	3,89/5
Rapport & outils	1	-	-	1	12	4	4,18/5
Consultants	1	-	-	1	7	9	4,47/5
Suivi	4	-	-	1	12	1	4,00/5
Contact avec l'organisme	2	-	-	1	13	2	4,06/5
Administration & Logistique	-	-	3	-	15	-	3,67/5
Rapport qualité-prix	2	-	-	-	15	1	4,06/5

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 : 94%

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 : 4,07/5

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 : 88%

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 : 4,23/5

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 sont satisfaits de la préparation de la formation et des informations reçues au préalable. La majorité des clients connaît Vidyas depuis plusieurs années et se déclare bien informée. Un client est partiellement insatisfait par un manque de suivi au niveau des offres. La majorité des clients interentreprises trouvent les informations nécessaires sur le site web. Si nécessaire, les clients prennent contact par téléphone pour avoir des informations. Les informations sont claires et détaillées.

Tous les clients contactés apprécient l'exécution des formations. Les formations répondent aux attentes des participants. Les participants apprécient l'efficacité et l'équilibre théorie / pratique des formations de Vidyas. Ils apprécient également l'interactivité avec questions/réponses. Ils déclarent avoir eu les réponses nécessaires.

Toutes les formations sont gérées à la satisfaction des clients contactés. Les clients ont souligné la bonne organisation, le respect des dates et des horaires. En cas de changements d'horaires ils sont toujours mis au courant. Un client regrette d'être mis tardivement au courant. Le rythme de la formation est apprécié.

Les clients ont trouvé le matériel didactique bien adapté aux formations. Un client émet un avis avec des réserves. Les sessions de théorie sont illustrées par des slides et des projections. La plupart des participants ont

reçu les copies des slides. Les syllabus sont bien élaborés et résument bien le contenu de la formation.

Les formateurs sont appréciés pour leur expérience pratique. Ils font preuve de beaucoup de compétence et utilisent une pédagogie adaptée aux apprenants. Un client est d'avis qu'il y a des différences dans l'approche des différents formateurs. Les formateurs Vidyas sont des professionnels dans leur domaine de compétences. Ils sont experts en la matière et comprennent rapidement la problématique du client.

La majorité des clients reçoit un formulaire d'évaluation de satisfaction à la fin de la formation. Un client intra-entreprise suggère de faire systématiquement une évaluation et un débriefing. Quelques formations se terminent par un test pratique pour vérifier les compétences acquises ou par les épreuves légales. Plusieurs clients disent avoir reçu les coordonnées du formateur en cas de questions. La plupart de clients mentionnent et apprécient qu'ils soient tenus au courant du programme de Vidyas.

Les contacts avec Vidyas se déroulent à la satisfaction des clients. L'organisme est facile à joindre par téléphone, mail ou fax et est orienté client. Les clients soulignent la rapidité des réponses. Un client n'apprécie pas l'opinion négative que quelques formateurs ont des entrepreneurs. Quelques clients mentionnent l'ambiance agréable qui est créée par les formateurs.

La majorité des clients se montrent satisfaits de l'administration et de la façon dont se déroule la facturation. La plupart des clients reçoivent la confirmation et les attestations dans un délai acceptable. La facturation se passe généralement bien, et selon les modalités de paiement préétablies. Quelques clients trouvent que le suivi des attestations n'est pas bien fait. Un client a reçu également sa facture plus tard que prévu.

L'endroit de formation et l'infrastructure répondent globalement aux attentes des participants. Les repas à midi ont été diversement appréciés. La plupart des participants considèrent que les salles de cours et la cafétéria sont correctes. Un client les trouve extraordinaires. Plusieurs clients apprécient qu'il y ait différents endroits de formations.

Le rapport qualité-prix est considéré comme bon par tous les clients. Le prix est correct en comparaison des prix du marché.

Les clients se montrent satisfaits à très satisfaits des services de Vidyas. Un point à améliorer est le suivi administratif. Les clients soulignent les compétences des formateurs et le contenu des formations. Plusieurs clients disent spontanément qu'ils y retourneraient.

## Ressources humaines

### Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	4	3,40	40	3,00	6,40
Non-Consultants	4	3,30	0	0,00	3,30

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):	4,00
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	0
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	1

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

Les formateurs/consultants ont une expérience professionnelle de plus de 10 ans en entreprise. Les formateurs internes et externes ont tous une formation de conseiller en prévention niveau 1 ou 2 et sont issus ou sont toujours actifs en entreprise. Les formateurs internes réalisent des consultances en entreprise afin de garder le contact avec le milieu du travail et être le plus crédibles possible face aux gens de terrain. Les formateurs freelance dispensent des formations et sont pour la plupart toujours actifs dans leur société.

L'équipe administrative a suivi la formation de conseiller en prévention niveau 3 afin d'être, elle aussi, bien au courant des besoins des clients.

## Suivi qualitatif interne

Le module de formation est revu périodiquement en fonction de l'évolution législative.

En fonction de ces évolutions législatives, des développements ou des besoins d'évolution des formateurs/consultants, la direction décide de faire suivre l'une ou l'autre formation aux formateurs/consultants. Une recherche de formateurs compétents en la matière est faite soit dans les formateurs habituels, soit en extérieur. Lors d'une des premières formations données, un formateur interne va suivre la formation afin de s'assurer du bon déroulement. La direction assiste à certaines formations données par ses formateurs/consultants ou les accompagne lors de missions de consultance.

Vidyas organise des réunions stratégiques 2 à 3 fois par an pour toute l'équipe interne afin d'optimiser et de développer le programme de formations.

L'organisme veille à la qualité en faisant entre autres des évaluations auprès des clients. Vidyas a déjà réussi l'audit Qfor en 2006. Le présent audit est un renouvellement.