

Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Acoges
Siège social:	Acoges rue du Congrès 13 1000 Bruxelles - Belgique
Adresse de contact:	Rue du Congrès 13 1000 Bruxelles - Belgique
Téléphone:	32 2 245 16 10
Fax:	32 2 215 18 31
Adresse email:	info@acoges.be
Site WEB:	www.acoges.be
Année du début des activités auditées:	1987
Forme juridique actuelle:	sa - 1999
Nom du directeur, fonction:	Mr Luc Verhulst - Administrateur Délégué
Personne de contact, fonction:	Mr Yannick Huthmacher - Responsable Commercial
Date de l'audit:	26-02-2009
Responsable audit:	Méline Rottiers
Membre de:	BECI, Brussels Enterprises Commerce and Industry
Reconnu par:	MICROSOFT
Numéro d'entreprise:	0431.374.935
Siège(s) d'activité:	1000 Bruxelles - Belgique

Auditeur

Lut Kint

Scope de l'audit

L'audit porte sur les services suivants:

- Training: formations intra-entreprise et coaching dans le domaine de l'informatique et de la bureautique
- Consulting: informatique: développement, support utilisateur, rédaction technique

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 26-02-2009 au 26-02-2012

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

Présentation de l'organisme

Origine, historique et structure

Acoges a été créé en 1987 et a été repris en 1988 par Luc Verhulst. En 1997, Acoges a repris les activités et le personnel de la Olivetti School, ce qui a renforcé l'équipe de formation. La société, srl à l'origine, a été transformée en société anonyme en 1999. Aujourd'hui, Luc Verhulst et Eric Hazendonck sont les deux associés.

Acoges est une société de conseils et de services spécialisée en informatique et bureautique. Elle a pour objectif essentiel de participer à l'accroissement de l'efficacité des entreprises et des institutions en traitement électronique de l'information par la promotion de produits de pointe.

Essentiellement active dans le domaine de la formation depuis sa création, les activités se sont peu à peu diversifiées au fil des ans. La raison principale de cette diversification est la demande de la clientèle de pouvoir bénéficier de services de plus en plus spécifiques et de plus en plus pointus dépassant largement le cadre de la formation.

Peu à peu, l'activité de mise à disposition de spécialistes pour des missions de longue durée s'est développée. Elle représente aujourd'hui une part importante du chiffre d'affaires réalisé par Acoges.

La gestion journalière est assurée par Luc Verhulst. Il est assisté par une employée administrative et un commercial. Actuellement, l'organisme dispose sous contrat d'emploi de trois formateurs/consultants. Les deux associés sont également actifs comme consultant. Cette équipe est complétée par 16 consultants free-lance qui interviennent en fonction des besoins spécifiques.

Activités et spécificités

La société, qui s'inscrit dans les orientations nouvelles de l'informatique, propose des services visant à:

- garantir la continuité dans la mise en place des solutions informatiques proposées, par une modularité des composants logiciels, par leur interchangeabilité et leur évolution sans remise en cause due aux changements du matériel ou du système d'exploitation les supportant;
- améliorer la rentabilité du personnel par une formation adéquate;
- renforcer de manière temporaire le potentiel de l'équipe informatique de l'entreprise par la mise à disposition de spécialistes.

Suite aux demandes de plus en plus spécifiques et pointues des clients, l'organisme a étendu ses activités au développement, au support utilisateur et à la rédaction technique. Les projets réalisés par Acoges comportent fréquemment un mélange de ces différents aspects.

L'organisme fournit uniquement des formations intra-entreprise qui sont essentiellement sur mesure ou spécialisées: soit liées à un logiciel client non standard, soit liées à un projet très spécifique. Dans le domaine de la formation, une activité de coaching pour les formations à distance a également été développée. Le développement informatique effectué par Acoges est essentiellement à caractère bureautique. Ses objectifs sont d'améliorer les performances des utilisateurs d'applications de type traitement de texte, tableurs ou gestionnaire de bases de données.

En fonction de l'étendue des projets qui sont confiés à Acoges et de la structure existante dans laquelle doivent s'intégrer les consultants, la mise à disposition de spécialistes au sein de l'entreprise cliente représente souvent une alternative intéressante. Les compétences acquises dans la gestion et la réalisation de projets de développement leur permettent d'effectuer une sélection efficace et pointue parmi les profils à la disposition d'Acoges.

Développements futurs

La majorité des formations assurées aujourd'hui par Acoges sont des formations spécialisées: soit liées à un logiciel client non standard, soit liées à un projet très spécifique. Dans le domaine de la formation, il faut s'attendre dans les prochaines années à une confirmation de cette tendance: des formations très personnalisées de courte durée.

Une autre tendance est l'avènement de nouveaux outils de formation à distance nécessitant le suivi par un formateur spécialisé (coaching). Des missions long terme tant au niveau de la formation que de la consultance permettront également d'assurer l'avenir de la société. Des développements pointus à destination de petites entités (PME, département de grandes entreprises) constitueront un atout non négligeable dans la fidélisation de la clientèle.

Vision (*)

"En plus de l'aspect transfert de connaissances lié à toute formation, le contact privilégié entre le formateur et son public doit être mis à profit pour véhiculer l'image de professionnalisme de la société. De plus en plus, les formations organisées doivent être très spécifiques et "coller" parfaitement aux besoins spécifiques du client. La formation constitue très souvent une carte de visite et contribue à la fidélisation du client demandeur alors d'autres services tels que de la consultance ou du développement sur mesure. Une ouverture aux outils de formation à distance permet également d'offrir au client des alternatives aux formations traditionnelles. Le développement d'applications sur mesure permet en général d'approcher concrètement le métier des clients, de comprendre leurs besoins et d'offrir un service personnalisé et adéquat."

(*) *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 intra-entreprise:	plus de 50 jours / an
Coaching:	moins de 10 jours / an
E-Learning & multimedia:	plus de 50 jours / an
Conseil:	plus de 50 jours / an

Domaines

Informatique:	plus de 50 jours / an
---------------	-----------------------

Thèmes

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

Thèmes	Formations intra-entreprise	Coaching	E-Learning & multimedia	Conseil
Access (2003) intro, coaching	8	2		
Excel et Word (2003, 2007, VBA)	72			
Outlook (2003, 2007)	24	1		
Powerpoint (2003, 2007)	13	2		
Windows (XP, Vista)	52			
Office 2007 - Sharepoint sur mesure	48			
Internet et Intégration Ms Office	5			
Formation à distance	161			
Sur mesure: FP6 & FP7	82			461
Développement Logiciel				473
Help desk, support et consultance				252
Total: (1656)	465	5	0	1186

Clientèle

Profil des personnes

exprimé en: nombre de clients

Middle management:	9 %
Employés:	91 %

Secteur d'activités

exprimé en: nombre de clients

Commerce et distribution:	11 %
Industrie:	3 %
Finances:	14 %
Pouvoirs publics:	32 %
Non marchand:	3 %
Services:	37 %

Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de clients

moins de 250 collaborateurs:	57 %
250 collaborateurs ou plus:	43 %

Type de clients

exprimé en: nombre de clients

clients finaux directs:	91 %
clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant:	9 %

Nombre de clients différents

2008:	de 11 à 100
2007:	de 11 à 100
2006:	de 11 à 100

Langue

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Néerlandais:	8 %
Français:	66 %
Allemand:	1 %
Anglais:	25 %

Commentaires

Le tableau global de la répartition des langues est à nuancer. Ci-dessous vous trouverez une répartition pour les activités de formation et les activités de consultance.

Répartition des cours par langue :

Français : 63 % - Néerlandais : 23 %

Anglais : 13 % - Allemand : 1 %

Répartition de la consultance par langue :

Français : 69 % - Néerlandais : 2 %

Anglais : 29 % - Allemand : 0 %

Les activités de consultance et plus particulièrement la mise à disposition de personnel, ce sont des prestations qui sont liées à des contrats temps pleins pour des missions longues durées et qui se font principalement en français et en anglais.

Références récentes mentionnées par l'organisme:

SPF Affaires Etrangères - FEB - Getronics - Banque Degroof - Société Générale - FOPAS - FOREM - Fortis Investments - Fortis AG - Intrasoft International - Boeing International - Institut Fédéral de Formation l'Administration

Qfor ClientScan

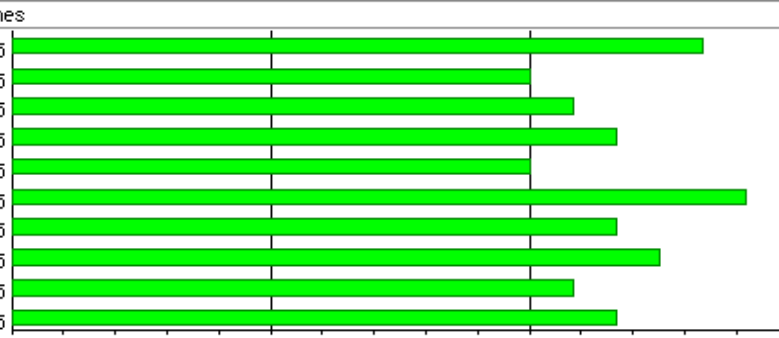
Training

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01-01-2008 au 31-12-2008 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: 6. Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 09-02-2009 au 23-02-2009 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	-	-	-	-	2	4	4,67/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	6	-	4,00/5
Exécution	-	-	-	-	5	1	4,17/5
Gestion de projet	-	-	-	-	4	2	4,33/5
Rapport & outils	-	-	-	-	6	-	4,00/5
Consultants	-	-	-	-	1	5	4,83/5
Suivi	-	-	-	-	4	2	4,33/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	3	3	4,50/5
Administration & Logistique	-	-	-	-	5	1	4,17/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	4	2	4,33/5



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 : 4,30/5

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 : 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 : 4,48/5

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

Synthèse:

Voir synthèse consulting, ci-dessous.

Consulting

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01-01-2008 au 31-12-2008 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: 4. Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 08-02-2009 au 23-02-2009 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 consultance répondent à la norme Qfor ClientScan.

Résultats

Scores	n/a	1	2	3	4	5	Moyennes
Impression globale	-	-	-	-	2	2	4,50/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	4	-	4,00/5
Exécution	-	-	-	-	2	2	4,50/5
Gestion de projet	-	-	-	-	4	-	4,00/5
Rapport & outils	-	-	-	-	4	-	4,00/5
Consultants	-	-	-	-	2	2	4,50/5
Suivi	-	-	-	-	2	2	4,50/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	2	2	4,50/5
Administration & Logistique	-	-	-	-	4	-	4,00/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	3	1	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 : 4,25/5

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 : 4,38/5

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

Synthèse:

Les clients se montrent satisfaits de la préparation de la formation ou du projet de consultance. Quelques clients procèdent par appel d'offres. Dans les autres cas, Acoges rédige une offre à la demande du client. Pour certains clients il y a eu une 'formation test' et ils apprécient cette approche. Quand il s'agit d'un projet de consultance, la rédaction de l'offre est généralement précédée d'une analyse des besoins. Il arrive que Acoges passe tout de suite à l'exécution lorsque le projet est déjà en cours et qu'il s'agit de modifications.

Dans les formations, il y a une alternance équilibrée entre la théorie et la pratique. Dans la mesure du possible, Acoges adapte le contenu des formations aux besoins spécifiques du client. Acoges se montre flexible à ce niveau. Les clients consultance soulignent qu'Acoges a bien compris la demande. Ils évaluent positivement la qualité du travail.

La gestion des projets répond bien à l'attente de la plupart des clients. L'organisation pratique des formations se passe sans problèmes. Les formateurs respectent le timing prévu. Ils prévoient du temps pour que les participants aient la possibilité pour poser des questions. Un client met en avant la réactivité d'Acoges. Les projets de consultance et de développement sont terminés dans les délais prévus, même si la demande est urgente. Le suivi intermédiaire se fait de manière informelle, selon les besoins.

Le matériel didactique convient pour les formations données. Les participants reçoivent généralement un support de cours standard qui est une référence utile après la formation. Selon le besoin et la demande du client, Acoges lui fournit un rapport. Un client mentionne un reporting qu'il reçoit après chaque formation pour un projet

spécifique.

Tous les clients jugent positivement les compétences des formateurs et des consultants. Les clients formation soulignent surtout les compétences pédagogiques des formateurs, leur connaissance de la matière et leur approche professionnelle. Ceux-ci se montrent ouverts aux questions posées par les participants. Au niveau des compétences des consultants, les clients apprécient leur connaissance des programmes et leur approche professionnelle. Ils travaillent de façon efficace et expliquent bien.

Le suivi répond à l'attente des clients contactés. Dans le cas d'une formation, il est systématiquement fait usage de formulaires d'évaluation par Acoges. Ils apprécient qu'ils soient tenus au courant des formations proposées par Acoges. Les clients apprécient également que leur personne de contact les appelle régulièrement.

Pour les clients consultance, un suivi n'est soit pas nécessaire, soit est assuré sous forme d'un contrat de maintenance ou de support.

Le contact client fait l'objet d'appréciations positives. Les contacts avec Acoges sont faciles, efficaces et agréables. Les clients apprécient les réponses rapides.

L'administration et la logistique ne soulèvent pas de remarques. La facturation est correcte et comme convenu. Acoges transmet rapidement les informations nécessaires comme les documents et listes de présences. Les clients formation jugent que les locaux d'Acoges sont bien équipés.

En général les clients soulignent le bon rapport qualité-prix. Les prix sont qualifiés de bons.

L'impression globale des clients contactés est unanimement positive. Les clients formation se montrent positifs sur la qualité des formations et des formateurs. Le professionnalisme et la flexibilité sont d'autres atouts. Quelques clients disent spontanément qu'ils feront de nouveau appel à Acoges. Les clients consultance mettent en exergue la communication et la flexibilité. Ils soulignent également le bon rapport qualité-prix. La qualité du travail fourni, les compétences des formateurs et la rapidité de l'exécution sont d'autres atouts.

Ressources humaines

Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	3	3,00	16	2,00	5,00
Non-Consultants	4	4,00	0	0,00	4,00

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):	10,00
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

Acoges utilise des consultants internes surtout pour des missions de longue durée. Une personne a été recrutée en 2008, les autres sont présentes dans l'organisme depuis plusieurs années et ont une expérience dans le domaine de plus de dix ans. La majorité des collaborateurs freelance travaillent avec Acoges depuis de nombreuses années, souvent plus de 10 ans. Ceci leur permet de disposer d'une réserve de main d'œuvre se rapprochant du profil formateur/consultant Acoges.

Lors de l'engagement d'un nouveau formateur ou consultant, différents éléments essentiels sont pris en compte: son aptitude à communiquer, son expérience pédagogique et ses compétences techniques.

Lorsqu'ils sont intégrés à l'équipe, la rencontre avec d'autres formateurs ou consultants, la prise de connaissance des supports de cours utilisés, l'explication des objectifs et des méthodes de travail permet d'affiner le profil de formateur/consultant.

L'analyse critique des feuilles d'évaluations permet à chacun de chercher à améliorer constamment la qualité de ses prestations.

Suivi qualitatif interne

Acoges aide les formateurs afin de garder un niveau de qualité élevé de leurs compétences par entre autres une participation à des formations Acoges organisées par les clients. Les contrats de mise à disposition prévoient la possibilité pour le prestataire de suivre des formations organisées par le client. L'organisme met à disposition de la documentation comme le syllabus ACOGES, Official Curriculum MS, CD technet. Il y a également des entretiens avec les développeurs.

Acoges utilise différents outils qui permettent de cibler les besoins du client et de contrôler la qualité de la formation:

- questionnaire remis au participant avant le cours;
- feuille d'évaluation électronique ou papier permettant l'impression de statistiques par cours, par client et par formateur;
- utilisation de support de cours de qualité;
- suivi du client après la formation (rapport remis pour les projets d'une certaine ampleur);
- organisation de cours tests.

L'organisme participe également à différents programmes de certification impliquant des paramètres de qualité comme Microsoft Certified Partner et Microsoft Office User Specialist ou le PCIE (Permis de Conduire Informatique Européen). Acoges obtient pour la cinquième fois le label Qfor.