

## Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Bureau d'Ingénierie en Éducation et en Formation
Siège social:	Place des Peintres, 5 1348 Louvain-la-Neuve - Belgique
Adresse de contact:	Place des Peintres 5 1348 Louvain-La-Neuve - Belgique
Téléphone:	+3210452846
Fax:	+3210453447
Adresse email:	info@bief.be
Site WEB:	http://www.bief.be
Année du début des activités auditées:	1989
Forme juridique actuelle:	société anonyme - 1992
Nom du directeur, fonction:	Eric Bruyneel - Administrateur délégué
Personne de contact, fonction:	Véronique Bievez - Responsable de la cellule Projets
Date de l'audit:	20-01-2009
Responsable audit:	François-Marie Gerard
Membre de:	Epsilon - Eidos
Reconnu par:	
Numéro d'entreprise:	0437 740 115
Siège(s) d'activité:	1348 Louvain-la-Neuve - Belgique

### Auditeur

Lut Kint

### Scope de l'audit

L'audit porte sur les services suivants:

- Training: la gestion des compétences, la gestion de projet, les plans et actions de formation, le développement des ressources humaines
- Consulting: la gestion des compétences, la gestion de projet, les plans et actions de formation, le développement des ressources humaines

### Reconnaissance Qfor

Sur base des contrôles faits par l'auditeur, la Commission de certification a décidé que l'organisme audité et ses activités répondent à la norme Qfor ClientScan et/ou la norme Qfor ProcessScan.

Période de validité : du 20-01-2009 au 20-01-2012

*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

BIEF = Bureau d'Ingénierie en Education et en Formation

## Présentation de l'organisme

### Origine, historique et structure

Le BIEF a été créé en 1989, sous la forme d'une société coopérative, par Jean-Marie De Ketele, professeur à l'UCL, et Xavier Roegiers, son président actuel. Depuis 1992 l'organisme a le statut juridique d'une société anonyme. En 2005, le BIEF a déménagé à l'adresse actuelle.

Le BIEF est un organisme de conseil, de formation et d'intervention qui est actif dans le monde de l'éducation (l'enseignement, surtout actif hors Europe) et dans le monde de la formation (dans les entreprises et administrations, activités en Belgique et en Europe).

Les premiers contrats concernent le monde de la formation en Belgique, mais dès 1990, ont lieu des missions dans les pays en voie de développement, surtout dans le domaine de l'éducation. En 1991, l'organisme développe des outils d'aide à la "fonction formation" dans les entreprises et les administrations, dont Formalyse et Evolyse. A partir de 1993, le BIEF se positionne de plus en plus sur la scène mondiale en termes d'expertise en manuels scolaires et d'écriture de curriculums. A partir de 1994, une expertise se développe au BIEF en matière d'élaboration de plans d'actions et de projets de coopération.

Dès 1996, en parallèle à l'action entreprise dans les systèmes éducatifs selon l'approche par les compétences, le BIEF développe une expertise originale en définition de profils de compétences et en gestion des compétences.

En 1998, après de multiples actions communes, une convention de collaboration est signée entre le BIEF et l'UCL. Trois ans plus tard, des activités du BIEF se réalisent également en néerlandais et en anglais.

Xavier Roegiers devient président du BIEF en 2008 et cède son poste d'administrateur délégué à Eric Bruyneel qui est assisté par un directeur adjoint.

Xavier Roegiers est chargé de la partie recherche et développement.

L'organisme est organisé en trois pôles et deux cellules. Le pôle formation est dirigé par Eric Bruyneel et compte six formateurs/consultants fixes et deux formateurs/consultants freelances. Les formateurs/consultants du pôle éducation interviennent ponctuellement dans des projets pour le pôle formation. Le directeur adjoint est le responsable du pôle éducation et de la cellule qualité. Il intervient aussi comme formateur/consultant dans les deux pôles. La responsable du pôle administratif est assistée par deux personnes dont une gère aussi la cellule assistance projets. Le but de cette cellule est de fournir un support aux différents pôles.

Les activités d'éducation ne font pas partie de cet audit. Seules les activités de formation et de consultance ont été auditées.

### Activités et spécificités

L'offre des services du BIEF pour les entreprises et les administrations est structurée en quatre domaines de compétences : gestion des compétences, gestion de projets, plans et actions de formation, développement des ressources humaines. Le BIEF offre un programme de formations en interentreprises et organise en intra-entreprise des coachings et des formations sur mesure. L'organisme intervient et accompagne également les sociétés dans leurs projets de compétences.

La spécificité de BIEF tient à la diversité de leur accompagnement, notamment en lien avec la coexistence d'activités dans le monde de l'éducation et de celui de la formation. Chaque secteur se nourrit et s'enrichit des expériences de l'autre.

Un souci constant est lié au transfert des compétences dans le domaine du travail.

Ils mettent l'accent sur une approche interactive et concrète afin que les compétences acquises soient immédiatement utilisables dans la pratique professionnelle. Au-delà du conseil ou de la formation, ils accompagnent les clients dans la réalisation de leurs projets en y prenant une part active comme experts méthodologiques. Ils contribuent à créer et à réaliser par exemple

\* des dispositifs, des supports ou des plans de formation ;

\* des méthodes de gestion, de suivi ou d'évaluations de projets ;

\* des descriptions de fonctions, des référentiels de compétences et d'évaluation de compétences.

Une spécificité importante du BIEF réside dans sa collaboration avec les milieux universitaires. Non seulement cette collaboration lui permet de développer et de mettre en oeuvre de nouvelles méthodologies, mais de plus elle est un garant scientifique de la qualité des interventions.

Le BIEF travaille également en sous-traitance pour quelques organismes pour lesquels il réalise des formations sur mesure.

### *Développements futurs*

La volonté du BIEF est de continuer à développer ses activités pour les entreprises et les administrations, principalement dans ses quatre domaines d'intervention et sur différents niveaux:

- augmenter le taux de pénétration dans les entreprises ;
- augmenter les partenariats au travers de réseaux ;
- développer et gérer les activités par de la sous-traitance ;
- augmenter les interventions en termes de coaching.

Son objectif est de continuer à professionnaliser l'offre pour les entreprises et l'équipe de formateurs/consultants dont ils mettent en avant la qualité.

### *Vision (\*)*

"L'objectif du BIEF est de proposer un accompagnement qui permet aux entreprises et administrations d'améliorer l'efficacité de leur gestion de projets, des compétences, de la formation et des ressources humaines.

Le BIEF cherche

- la diversité dans ses terrains d'intervention pour une expertise transférable à tous les secteurs d'activité ;
- la contextualisation dans chaque intervention en visant du "sur-mesure" ;
- l'opérationnalité dans un souci d'efficacité et de résultats concrets ;
- la concertation permanente avec nos clients et avec les principaux acteurs concernés par l'intervention ;
- l'accompagnement des acteurs qui sont pour nous ceux qui peuvent apporter des solutions adaptées à leurs problèmes ;
- l'autonomisation, par un transfert d'expertise et un renforcement des compétences de nos partenaires. "

*(\*) 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:	plus de 50 jours / an
Coaching:	moins de 10 jours / an
Conseil:	plus de 50 jours / an
Audits / Etudes de marchés:	entre 10 et 50 jours / an
Accompagnement:	plus de 50 jours / an

### Domaines

Communication:	entre 10 et 50 jours / an
Management:	entre 10 et 50 jours / an
Ressources Humaines:	plus de 50 jours / an

### Thèmes

*Prestations de la dernière année par thème et type de service.*

Thèmes	Formations interentreprises	Formations intra-entreprise	Coaching	Conseil	Audits / Etudes de marchés	Accompagnement
Gestion de projets	0	50	0	3	0	22
Gestion des compétences	4	3	0	41	0	50
Évaluation en formation	3	0	0	0	10	1
Évaluation de projets	0	4	0	3	7	20
Ingénierie de la formation	4	28	0	3	0	8
Formation de formateurs	30	70	0	13	0	0
Leadership/Coaching	2	72	3	0	0	0
Conception de projets	0	0	0	0	0	6
Total:(460)	43	227	3	63	17	107

### Clientèle

#### **Profil des personnes**

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

Top management:	1 %
Chefs d'entreprise PME:	1 %
Middle management:	45 %
Employés:	45 %
Chefs d'entreprises TPE:	5 %
Autres:	3 %

**Secteur d'activités**

*exprimé en: nombre de clients*

Commerce et distribution:	3 %
Industrie:	11 %
Transport:	3 %
Finances:	3 %
Pouvoirs publics:	35 %
Non marchand:	29 %
Services:	11 %
Autres:	5 %

**Taille des entreprises / entités**

*exprimé en: nombre de clients*

moins de 250 collaborateurs:	48 %
250 collaborateurs ou plus:	52 %

**Type de clients**

*exprimé en: chiffre d'affaires*

Clients finaux directs:	62 %
Clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant:	38 %

**Nombre de clients différents**

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

**Langue**

*exprimé en: chiffre d'affaires*

Néerlandais:	20 %
Français:	75 %
Anglais:	5 %

*Références récentes mentionnées par l'organisme:*

Bruxelles-Formation - CEFORA/CEVORA - Commission européenne / Parlement européen / Agences de l'Union européenne (via DEMOS et EFE) - Cour des Comptes/Rekenhof - FOD Justice - Fonds social européen (FSE) - Obelisk - Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE) - SNCB/NMBS - Tractebel Suez











## 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 30-10-2008 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: 9. Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 06-01-2009 au 16-01-2009 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	-	-	-	-	3	6	4,67/5	
Phase préparatoire	-	-	-	-	5	4	4,44/5	
Exécution	-	-	-	-	4	5	4,56/5	
Gestion de projet	-	-	-	1	2	6	4,56/5	
Rapport & outils	-	-	-	1	4	4	4,33/5	
Consultants	-	-	-	-	3	6	4,67/5	
Suivi	1	-	1	-	6	1	3,88/5	
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	6	3	4,33/5	
Administration & Logistique	-	-	-	-	9	-	4,00/5	
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	4	5	4,56/5	

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 : 96%

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 : 4,38/5

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 : 93%

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 : 4,52/5

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 tous satisfaits à très satisfaits des premiers contacts et de la préparation. Des rencontres avec les responsables des clients intra-entreprise permettent de bien analyser le besoin et de faire une proposition détaillée, avec programme et contenu, qui répond bien à l'attente du commanditaire.

Le site internet de l'organisme permet aux participants interentreprises d'être bien informés sur le contenu des formations. Plusieurs clients mentionnent que le BIEF a été recommandé par une connaissance.

Les clients consultance apprécient la préparation très soignée des interventions. Des rencontres avec le client et les personnes concernées permettent de bien cadrer l'intervention et d'analyser les besoins.

Pour les formations, les stagiaires apprécient les méthodes participatives et interactives. Le formateur s'adapte pendant la formation aux participants. Il y a un bon équilibre entre la théorie et la pratique.

Les accompagnements et les animations très vivantes répondent aux objectifs fixés par le client. Un client est d'avis que la consultance ne répond pas tout à fait à ses attentes.

L'organisation des formations ne pose aucun problème. Les clients interentreprises ont beaucoup apprécié les petits groupes et le fait que l'organisme ait maintenu la formation malgré le nombre limité d'inscrits.

Le fait de pouvoir proposer des interventions en néerlandais et en français est un atout de l'organisme. Un client fait remarquer que pour lui toute l'organisation passe par une seule personne ce qui pose parfois des difficultés dans la gestion du projet.

Les consultants sont très ponctuels pour leurs interventions. Les interventions sont toujours très bien préparées et bien gérées. Un client estime que, à cause de l'agenda chargé du consultant, il y avait trop de temps entre les différentes interventions. Les ajustements dans un projet se font lors des réunions de suivi qui se déroulent dans un dialogue constructif. Les horaires et le timing sont respectés à la fois avec rigueur et souplesse.

L'organisme se montre créatif dans l'élaboration et l'utilisation du matériel didactique qui est très varié. Un client ne partage pas cet avis. Le matériel de support est adapté au type d'animation ou d'accompagnement. En particulier, les exemples donnés sont illustratifs et appréciés. Les syllabus sont évalués de façon positive. Ils sont complets et constituent un support de référence après la formation.

Les formateurs/consultants ont une large expérience du terrain et font une bonne analyse du contexte du client. Un client a un avis partagé. Il a apprécié le dynamisme du consultant, mais est d'avis que le consultant n'a pas bien géré l'interaction dans le groupe. Les formateurs/consultants sont appréciés par les autres clients pour leur dynamisme, leurs compétences et leur disponibilité. Ils s'adaptent au niveau de leur public.

Les formations se terminent généralement par une évaluation faite par le client lui-même ou par le BIEF. Le formulaire d'évaluation de satisfaction du BIEF est qualifié de très complet. Les clients intra-entreprise mentionnent qu'un retour est donné lors des réunions pour des nouveaux projets. Quelques clients regrettent ne pas encore avoir reçu les documents promis par le formateur. Les clients apprécient d'être tenus au courant du programme des formations. Une suggestion faite est d'envoyer des informations sur les formations en rapport avec les formations suivies.

En général les clients soulignent que l'organisme et le formateur/consultant sont facilement joignables soit par téléphone, soit par e-mail.

Les participants interentreprises reçoivent une confirmation d'inscription et les informations nécessaires. L'endroit et les locaux de formation sont évalués comme suffisants. La facturation se fait comme convenu et sans surprises.

Le rapport qualité/prix est qualifié de correct à très correct par tous les commanditaires. Un client n'est pas d'accord et trouve que l'investissement n'a pas apporté les résultats souhaités. Un client trouve les prix un peu élevés, d'autres les considèrent dans la norme, mais tous reconnaissent que la qualité est garantie.











Six clients formation se déclarent globalement très satisfaits et trois se montrent en général satisfait. Les clients mettent en exergue le dynamisme et la qualité du formateur et son expertise. Cinq clients consultance se déclarent globalement très satisfaits et trois se montrent globalement satisfait. Un client est d'avis que les consultants n'ont pas assez d'expérience du terrain. Les clients satisfaits mettent en avant le sérieux, les contacts avec l'organisme et la qualité des interventions. Les compétences des consultants est un autre atout de l'organisme.

## 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 30-10-2008 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: 9. Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 06-01-2009 au 16-01-2009 inclus. Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont satisfaits à très satisfaits, sauf un, 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	-	-	1	-	3	5	4,33/5	
Phase préparatoire	1	-	-	-	6	2	4,25/5	
Exécution	-	-	1	-	7	1	3,89/5	
Gestion de projet	-	-	1	-	7	1	3,89/5	
Rapport & outils	-	-	-	-	7	2	4,22/5	
Consultants	-	-	-	1	6	2	4,11/5	
Suivi	1	-	-	-	8	-	4,00/5	
Contact avec l'organisme	1	-	-	-	7	1	4,13/5	
Administration & Logistique	-	-	-	-	9	-	4,00/5	
Rapport qualité-prix	1	-	1	-	5	2	4,00/5	

Légende scores: n/a : non applicable - 1 : très insatisfait - 2 : insatisfait - 3 : neutre - 4 : satisfait - 5 : très satisfait

#### Pourcentage de satisfaction impression globale : 89%

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

#### Pourcentage de satisfaction aspects : 95%

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 : 4,05/5

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 : 78%

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 : 90%

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 : 4,19/5

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

### Synthèse:

cfr synthèse Training



## Ressources humaines

### Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	9	5,75	1	0,10	5,85
Non-Consultants	5	5,40	0	0,00	5,40

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):	7,75
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

Tous les consultants sont universitaires (psychopédagogues, ingénieurs, licenciés en philologie, en histoire, en mathématiques...). Ils ont tous une expérience préalable, soit dans l'enseignement, soit comme chercheur, soit dans le secteur marchand. L'âge moyen d'engagement au sein du BIEF est supérieur à 30 ans.

## Suivi qualitatif interne

Depuis 2008 le BIEF a créé la cellule qualité qui a comme objectif de faire un suivi de la qualité à tous niveaux.

Le BIEF réalise périodiquement des réunions d'équipe visant notamment à analyser les difficultés rencontrées. Sur la base de l'analyse, des procédures sont élaborées et des processus sont formalisés pour optimiser la qualité des services, tant à l'interne qu'à l'externe. Dans le cadre de ses activités de formation, des questionnaires ou des entretiens d'évaluation sont réalisés, surtout dans une perspective de régulation.

Fin 2008 un sondage interne a été réalisé à propos de 37 "points-qualité" en vue de déterminer les aspects qui doivent être travaillés en priorité.

L'accompagnement et le recyclage des consultants se jouent à plusieurs niveaux:

- l'administrateur délégué a des contacts fréquents avec chaque consultant pour assurer un suivi et chercher des pistes de solution aux éventuelles difficultés rencontrées;
- les chefs de projet assurent un suivi de proximité avec les autres consultants, internes ou externes, qui interviennent dans leurs projets;
- les consultants procèdent à des échanges fréquents entre eux, soit de manière informelle, soit lors de réunions d'équipe ou de projet.

L'analyse des besoins de formation des consultants est réalisée par ceux-ci qui en discutent avec l'administrateur délégué.