

Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Bureau d'Ingénierie en Education 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:	010 45 28 46
Fax:	010 45 34 47
Adresse email:	info@bief.be
Site WEB:	www.bief.be
Année du début des activités auditées:	1989
Forme juridique actuelle:	sa - 1992
Nom du directeur, fonction:	M. Eric Bruyneel - administrateur délégué
Personne de contact, fonction:	Mme Julie Sauvage - responsable financière et administrative
Date de l'audit:	24-11-2011
Responsable audit:	François-Marie Gerard
Membre de:	Epsilon - Eidos
Reconnu par:	-
Numéro d'entreprise:	TVA BE 0437.740.115
Siège(s) d'activité:	1348 Louvain-la-Neuve - Belgique

Auditeur

Monique Van Dycke

Scope de l'audit

L'audit est limité aux services suivants :

- Training : formations intra et interentreprises en gestion des compétences, gestion de projets, plans et actions de formation et développement des ressources humaines
- Consulting : conseil, audit et accompagnement en gestion des compétences, gestion de projets, plans et actions de formation et développement des ressources humaines

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 avec ClientScan.
Période de validité : du 09-01-2012 au 09-01-2012

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

Commentaires

BIEF = Bureau d'Ingénierie en Education et en Formation

Présentation de l'organisme

Origine, historique et structure

Le BIEF a été fondé en 1989 par Jean-Marie De Ketele et Xavier Roegiers, tous deux professeurs à l'Université Catholique de Louvain, afin de répondre à une demande croissante concernant des services relatifs à l'éducation et à la formation. Rapidement, les activités du BIEF prennent de l'ampleur et s'internationalisent. Plusieurs consultants sont rapidement engagés.

L'organisme opère sous la forme juridique d'une société anonyme depuis 2002. En 2006, le BIEF déménage et rejoint ses bureaux actuels. Xavier Roegiers cède son poste d'administrateur délégué à Eric Bruyneel et devient Président du Conseil d'Administration en 2008. En tant que directeur, Eric Bruyneel prend les décisions stratégiques et a en charge le management et le développement des activités du BIEF.

Actuellement, le BIEF dispose d'une équipe de huit consultants sous contrat d'emploi. En outre, l'organisme peut compter sur la collaboration d'une dizaine de consultants indépendants qui interviennent régulièrement ou occasionnellement.

Un pôle administratif, dirigé par une responsable administrative et financière et composé de trois collaborateurs, assume diverses tâches : suivi administratif des projets, accueil téléphonique, conventions avec les consultants indépendants, gestion des syllabus, facturation aux clients, logistique des missions internationales, etc. La responsable de cette équipe s'occupe également du volet ressources humaines du BIEF. Cette équipe administrative constitue un réel soutien pour tous les consultants.

Activités et spécificités

Le BIEF étend ses activités dans deux champs d'action : l'éducation et la formation. Dès lors, le public-cible est composé d'une part des entreprises et administrations et d'autre part, des systèmes éducatifs. D'un point de vue géographique, le BIEF déploie ses activités en Belgique, en Europe et dans le monde entier, en particulier dans les pays en voie de développement. Le présent audit couvre les activités destinées aux entreprises et administrations et qui ont lieu en Belgique. Dans ce cadre, le BIEF propose des formations intra et interentreprises, ainsi que des missions de consultance, sous la forme de conseil, d'audit et d'accompagnement.

L'offre de services destinée aux entreprises et administrations est structurée en quatre domaines : la gestion des compétences, la gestion de projet, les plans et actions de formation et le développement des ressources humaines.

De par l'expertise des consultants, tous issus du monde universitaire, les activités du BIEF possèdent un cadre théorique et scientifique. Les nombreux ouvrages et articles publiés par les consultants en témoignent. Néanmoins, il est important pour l'organisme que les résultats obtenus au terme des formations et des missions de consultance puissent s'ancrer dans la pratique des clients.

Dans l'offre de formations, on retrouve entre autres des thématiques telles que la gestion de projet, le management et le leadership, la formation de formateurs. Les formations se veulent interactives et orientées vers la pratique.

Les missions de consultance sont variées. On y retrouve par exemple l'évaluation de dispositifs de formation, l'élaboration de plan stratégique, l'inventaire de certaines formations ou un programme de gestion d'équipe.

La collaboration avec l'Université Catholique de Louvain recouvre plusieurs aspects, notamment l'organisation de colloques et séminaires ainsi que le prêt de locaux pour y donner les formations. Le BIEF dispense des formations en sous-traitance pour plusieurs opérateurs différents.

Les activités auditées sont exercées en français et en néerlandais. A la demande, elles peuvent également l'être en anglais. Les formations intra-entreprise et les missions de consultance ont le plus souvent lieu dans les locaux du client. Le BIEF dispose également de ses propres locaux de formation.

Le champ d'action relatif à l'éducation couvre les systèmes éducatifs de l'école maternelle à l'enseignement supérieur en passant par la formation professionnelle. Le BIEF prend part à de nombreux projets internationaux. Dans ce cadre, le BIEF influence directement une trentaine de systèmes d'éducation nationale. Ces activités n'ont pas été auditées lors du présent audit.

Pour le BIEF, les deux champs d'action que sont l'éducation et la formation sont complémentaires et s'alimentent l'un l'autre. Certains consultants travaillent dans les deux champs d'actions et s'enrichissent ainsi des expériences issues de ces deux milieux. Ces deux dimensions donnent également à l'organisme une culture d'entreprise basée sur des valeurs morales et humaines.

Développements futurs

Le BIEF souhaite poursuivre le développement de ses activités destinées aux entreprises et aux administrations. Pour ce faire, l'organisme compte sur des partenariats au travers de différents réseaux, notamment au Maroc, et fera appel des consultants – formateurs indépendants. Parallèlement à ses activités de formation, l'organisme aimerait développer du coaching individuel, plusieurs consultants étant certifiés en coaching.

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 les 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 des 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 ainsi que l'exhaustivité de la liste des clients sur base de laquelle l'audit a été effectué, 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
Conseil:	entre 10 et 50 jours / an
Audits / Etudes de marchés:	entre 10 et 50 jours / an
Accompagnement:	plus de 50 jours / an

Domaines

Communication:	plus de 50 jours / an
Management:	plus de 50 jours / an
Ressources Humaines:	plus de 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	Conseil	Audits / Etudes de marchés	Accompagnement
Gestion de projets	57	91			12
Gestion des compétences	14	7	6		16
Évaluation en formation	5				7
Évaluation de projets	6				
Ingénierie de la formation	16	18	11	31	
Formation de formateurs	20		6		1
Leadership/Coaching	2	4			
Communication	2	15			
Organisation		2			
Management	24	51	18		66
Ingénierie de la formation	13	11			
Total: (532)	159	199	41	31	102

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 %

Commentaires

Il s'agit d'une estimation.

Secteur d'activités

exprimé en: nombre de clients

Commerce et distribution:	1 %
Industrie:	9 %
Finances:	1 %
Pouvoirs publics:	51 %
Non marchand:	22 %
Services:	12 %
Autres:	3 %

Commentaires

Autres = particuliers

Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de clients

moins de 250 collaborateurs:	50 %
250 collaborateurs ou plus:	50 %

Type de clients

exprimé en: chiffre d'affaires

clients finaux directs:	79 %
clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant:	21 %

Nombre de clients différents

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

Langue

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Français:	78 %
Néerlandais:	22 %

Références récentes mentionnées par l'organisme:

Bruxelles-Formation - CEFORA/CEVORA - Forem formation - UCL - Agence AEF - SPF personnel et organisation - Besix - Agence FSE - IGO-IFJ - Integra +

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.

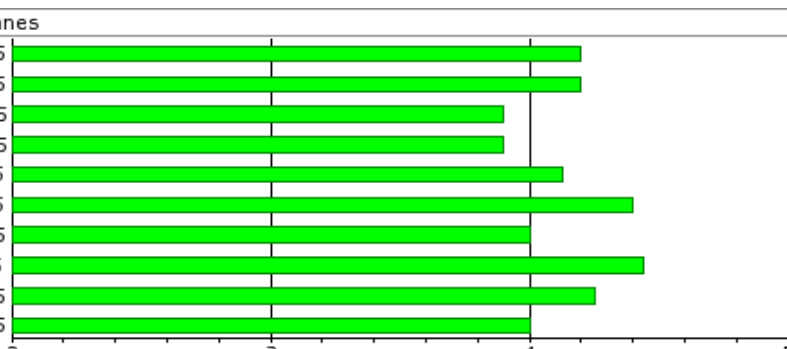
Nombre de clients sélectionnés et interrogés par l'auditeur : 10.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients : du 16-11-2011 au 18-11-2011 inclus. Des contacts avec les clients, il ressort que tous les clients sauf un sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par celui-ci. Un client est partiellement satisfait.

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	-	-	-	1	6	3	4,20/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	8	2	4,20/5
Exécution	-	-	1	-	8	1	3,90/5
Gestion de projet	-	-	1	-	8	1	3,90/5
Rapport & outils	2	-	-	-	7	1	4,13/5
Consultants	-	-	-	-	6	4	4,40/5
Suivi	1	-	-	1	7	1	4,00/5
Contact avec l'organisme	1	-	-	-	5	4	4,44/5
Administration & Logistique	2	-	-	-	6	2	4,25/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	1	8	1	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 : 90%

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 : 4,13/5

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 : 80%

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 : 4,17/5

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

Synthèse:

La moitié des clients contactés connaît le BIEF depuis quelques années, l'autre moitié depuis quelques mois. Plusieurs commanditaires mentionnent que la collaboration avec le BIEF se fait dans le cadre d'un appel d'offres. La préparation des formations se fait le plus souvent lors de réunions. Le programme de formation et les objectifs sont clairement définis.

Le caractère interactif de la formation est apprécié par les clients interrogés. Il y a une alternance entre théorie et pratique, tout au long de la formation. Tous les clients sauf un rapportent que la formation a répondu à leurs attentes ou à celles de leurs collaborateurs. Un client ne partage pas cet avis : il trouve qu'il n'a pas pu appliquer l'intégralité de la formation dans sa pratique. Quelques clients apprécient que la formation soit adaptée aux besoins des participants.

L'organisation pratique des formations s'est bien déroulée. Quelques clients expliquent que la planification s'est faite en concertation avec le BIEF. Plusieurs apprécient la flexibilité dont l'organisme fait preuve. Concernant l'homogénéité du groupe de participants, un client regrette que les attentes de chacun fussent fort différentes tandis qu'un autre client apprécie la diversité au sein du groupe.

Les clients mentionnent un syllabus et / ou un livre comme support didactique et en en apprécient la qualité. Un client trouve que la documentation était trop orientée vers les projets européens. Quelques-uns signalent que le support n'était pas très étendu et que cela leur convient comme ça étant donné le caractère interactif de la formation.

Les raisons pour lesquelles les clients apprécient les formateurs sont diverses. Certains reconnaissent leur expérience, d'autres apprécient qu'ils fassent à la fois preuve de rigueur et de convivialité. D'autres atouts des formateurs sont leur capacité d'écoute et d'adaptation, le fait qu'ils fassent bien passer leur message, leur dynamisme et leur accessibilité.

Les clients évaluent la formation à l'aide d'un formulaire que les participants complètent. La plupart du temps, il s'agit du formulaire propre à l'entreprise du client. Un client apprécierait un suivi plus rapide des points qui ressortent de ces évaluations. Certains commanditaires évaluent la collaboration avec le BIEF, de manière formalisée ou non. Certains n'estiment pas nécessaire de le faire de manière formalisée tandis qu'un client trouverait ce suivi utile. Plusieurs commanditaires disent qu'ils peuvent encore contacter les formateurs après la formation.

Les clients contactent le BIEF via le formateur, le secrétariat ou un coordinateur de formation. L'organisme est facilement joignable et les contacts se passent bien. Un client souhaiterait des réactions plus rapides de la part du BIEF.

Tous les clients sont satisfaits du suivi administratif. Un client regrette qu'il ait dû lui-même contacter le BIEF pour le suivi de ses factures mais rapporte que tout est rapidement rentré dans l'ordre. Les clients qui ont suivi la formation dans les locaux du BIEF sont satisfaits de l'infrastructure pour les formations. Le lunch est particulièrement apprécié.

Les clients interviewés décrivent le rapport qualité – prix comme étant correct. Un client ne partage pas cet avis au vu des acquis non réalisés. Plusieurs clients signalent que le prix est déterminé dans le cahier des charges. Quelques-uns soulignent la qualité des formations proposées par l'organisme.

Le BIEF laisse une bonne à très bonne impression globale auprès de tous les clients interviewés, sauf un qui est partiellement satisfait. L'expérience des formateurs ainsi que l'approche choisie durant la formation est apprécié. Un client reconnaît leur connaissance du secteur public tandis qu'un autre client trouve que le BIEF pourrait améliorer cette connaissance. D'autres points forts de l'organisme sont les suggestions faites pour de nouvelles thématiques, la disponibilité, l'ouverture d'esprit et la capacité d'adaptation. Un client souhaiterait un local de formation à Bruxelles et un autre aurait souhaité être averti de places de parking disponibles. Un commanditaire suggère une meilleure communication lorsque différents organismes collaborent sur un même projet. Tous les clients sauf un recommanderaient l'organisme pour ses formations.

Consulting

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01-01-2010 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.

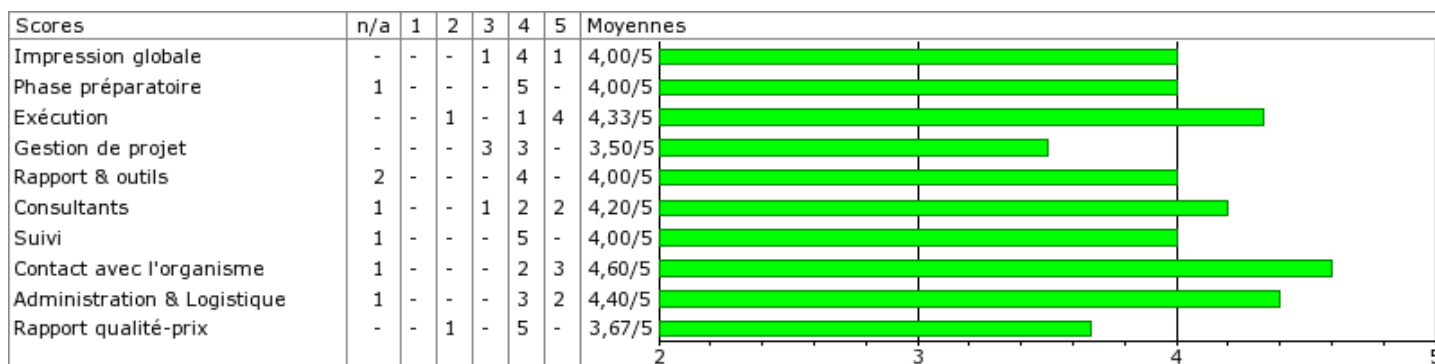
Nombre de clients sélectionnés et interrogés par l'auditeur : 6.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients : du 18-11-2011 au 21-11-2011 inclus. Des contacts avec les clients, il ressort que tous les clients sauf un sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par celui-ci. Un client est partiellement satisfait.

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	4	1	4,00/5
Phase préparatoire	1	-	-	-	5	-	4,00/5
Exécution	-	-	1	-	1	4	4,33/5
Gestion de projet	-	-	-	3	3	-	3,50/5
Rapport & outils	2	-	-	-	4	-	4,00/5
Consultants	1	-	-	1	2	2	4,20/5
Suivi	1	-	-	-	5	-	4,00/5
Contact avec l'organisme	1	-	-	-	2	3	4,60/5
Administration & Logistique	1	-	-	-	3	2	4,40/5
Rapport qualité-prix	-	-	1	-	5	-	3,67/5



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

Pourcentage de satisfaction impression globale : 83%

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

Pourcentage de satisfaction aspects : 87%

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 : 4,06/5

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 : 67%

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 : 74%

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 : 4,04/5

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 collaborent depuis plusieurs années avec le BIEF dans le cadre de la consultance. Les commanditaires ont le plus souvent rédigé un cahier des charges pour démarrer la collaboration. Durant la préparation, des réunions avec l'organisme ont lieu pour définir les attentes.

Les missions réalisées auprès des clients interrogés sont diverses : missions d'évaluation, inventaire de certaines formations, affiner le cadre logique, programme de gestion d'équipe et accompagnement dans l'élaboration d'un plan stratégique. La mission a répondu aux attentes de tous les commanditaires, sauf un qui regrette un manque de sérieux dans la recherche effectuée. Quelques clients apprécient le regard extérieur apporté par le BIEF.

Concernant l'organisation pratique, les avis sont partagés. Quelques clients estiment que les délais ont été respectés tandis qu'un client regrette le retard qu'il y a eu par rapport à ses demandes. Un autre client aurait souhaité plus d'exactitude sur les dates et les horaires convenus avec le consultant. Un client apprécie que le BIEF fasse preuve de souplesse et un autre reconnaît que le contrat convenu est conforme aux attentes.

Les clients mentionnent des rapports qu'ils reçoivent de l'organisme. Dans l'ensemble, les clients sont satisfaits de la qualité des rapports. Deux clients formulent quelques suggestions d'amélioration mineures.

Les commanditaires soulignent généralement la grande qualité des consultants tandis qu'un client trouve les consultants plus aptes dans des animations de groupe. Quelques clients apprécient la capacité d'écoute du consultant. D'autres atouts des consultants sont leur compétence, leur ouverture et leurs aptitudes relationnelles.

Les clients contactés n'ont pas procédé à une évaluation formalisée de leur collaboration avec le BIEF et cette façon de procéder leur convient.

Les contacts avec l'organisme se passent bien. Les clients reconnaissent que le BIEF est facile à joindre.

Les clients sont satisfaits du suivi administratif et de la facturation. Pour un client, il y a eu quelques incompréhensions au niveau des montants facturés mais cela a été rectifié rapidement.

Tous les clients trouvent que le rapport qualité – prix est correct et dans la norme, sauf un qui est insatisfait. Plusieurs clients soulignent les bons résultats qu'ils ont obtenus suite à l'intervention du BIEF.

Tous les clients ont une bonne à très bonne impression globale du BIEF et de ses missions de consultance, sauf un qui est partiellement satisfait. Les commanditaires soulignent la capacité d'adaptation du BIEF. D'autres points forts du BIEF sont : l'expérience des consultants, l'écoute, le recul et la disponibilité. Les suggestions d'amélioration sont : une meilleure clarification des attentes, la ponctualité du consultant, la connaissance du néerlandais et plus de rigueur dans les délais de remise des documents. Tous les clients recommanderaient l'organisme pour ses missions de consultance. Un client ne le ferait que pour certaines activités.

Ressources humaines

Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	11	6,30	6	1,80	8,10
Non-Consultants	4	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):	8,37
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	0
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	1

Commentaires

-

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

Tous les formateurs – consultants ont un diplôme universitaire (psychopédagogue, ingénieur, licencié en philologie, en histoire, en mathématiques). Ils disposent tous d'une expérience préalable, soit dans l'enseignement, soit comme chercheur. La plupart d'entre eux a contribué à la rédaction de publications.

Suivi qualitatif interne

La formation continuée des formateurs - consultants se fait d'une part individuellement et d'autre part en équipe. Chaque consultant continue à s'informer par la littérature et en assistant régulièrement à des séminaires ou à des formations. Le BIEF produit une quantité importante de publications, ce qui stimule des discussions entre consultants autour de ces publications. La collaboration et la proximité avec l'UCL alimentent également la formation continuée. L'équipe se réunit régulièrement et peut ainsi échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées. Le moment de la rédaction d'une offre pour un client constitue également un moment d'échange intéressant pour les consultants.

Les nouveaux consultants – formateurs qui rejoignent le BIEF accompagnent d'abord les consultants expérimentés afin de se former eux-mêmes.

En termes d'évaluation, dans les formations interentreprises, le BIEF fait compléter à ses participants un formulaire. Le questionnaire du BIEF est surtout orienté sur l'efficacité de la formation et sur le caractère transférable des acquis dans la pratique du participant. Dans les formations intra-entreprise, le client utilise souvent son propre formulaire d'évaluation. Dans ce cas, le BIEF demande à recevoir les résultats.

Lorsqu'une nouvelle thématique de formation est donnée, le formateur prend le temps de prendre l'avis des participants lors d'un échange en fin de formation.

Aussi bien dans les formations que dans les missions de consultance, l'organisme procède à une évaluation permanente qui se fait lors d'un dialogue entre le consultant et le commanditaire. Si des problèmes majeurs devaient survenir, Eric Bruyneel prend contact avec le client.

L'organisme obtient pour la deuxième fois consécutive le label de qualité Qfor.