



Rapport d'Audit

Teampower

Auditeur: Sonja Truyen et Sophie De Vylder

Date: 16-08-2017



*CertUp sa - Chaussée de Ninove 1078 bte 2 - 1080 Bruxelles, Tel. +32 (0)2 412 04 00
Informations sur Qfor: <http://www.Qfor.org>*



DataScan

Date de certification: 21-08-2017

Présentation de l'organisme

Nom officiel de l'organisme:	Teampower
Siège social:	Avenue Louis Gribaumont 179 1200 Bruxelles - Belgique
Adresse de contact:	Avenue Louis Gribaumont 179 1200 Bruxelles - Belgique
Téléphone:	+32 (0)2 771 76 23
Adresse email:	info@teampower.be
Site WEB:	www.teampower.be
Année du début des activités auditées:	1988
Forme juridique actuelle:	scrl
Nom du directeur, fonction:	Mme Isabelle Marchal - Administrateur Délégué
Personne de contact, fonction:	Mme Ann De Troch - Office Manager
Date de l'audit:	16-08-2017
Responsable audit:	Isabelle Marchal
Reconnu par:	Région wallonne, Dispositif Chèques Formation
Numéro d'entreprise:	BE 0435 348 272
Siège(s) d'activité:	1200 Bruxelles - Belgique

Présentation générale

Teampower offre des services de formations dans les domaines du people management, de la communication, du développement personnel, et de la vente et du marketing. L'approche est majoritairement sur mesure, résultat d'un échange approfondi avec le client avant le démarrage de la mission. Dépendant du thème de la formation, cette approche est également utilisée pour les formations inter-entreprises. Afin d'obtenir un résultat efficace, l'organisme vise à intégrer une partie importante de pratique et d'interactivité dans la formation, tout comme un plan d'action personnel.

Activités

L'audit est limité aux services suivants:

Learning: formations inter- et intra-entreprises et coaching dans les domaines du people management, de la communication, du développement personnel, et de la vente et du marketing

Atouts de l'organisme

Plus de 20 ans d'expérience - une méthodologie et expertise éprouvée et reconnue - une approche «sur mesure» centrée sur l'atteinte des objectifs et le partenariat - une équipe de consultants-formateurs expérimentés, pluridisciplinaires et complémentaires - opérateur agréé pour les Chèques Formation Région wallonne - ...

Historique et structure

Teampower, société à responsabilité limitée, a été créée en 1988 par Annie Delahaye et Guy Hercot.

En 2015, la société est rachetée par Isabelle Marchal, gérante actuelle et deux associés.

L'offre de formation s'est consolidée et s'élargit petit à petit en fonction des besoins du marché. Le focus reste néanmoins le développement du potentiel des personnes de l'entreprise, en accord avec la vision, les valeurs et la stratégie de l'entreprise. Des missions de conseils peuvent également faire partie de l'offre de Teampower. Celles-ci sont de caractère ad-hoc et étroitement liées à l'activité de formation. Ce type de mission n'a pas fait l'objet de cet audit. La plupart des formations dispensées sont des formations sur mesure, en entreprise. Des coaching en individuel ou en groupe, tout comme des sessions inter-entreprises font partie de l'éventail que propose Teampower.

Au fur et à mesure, l'équipe des formateurs s'est renouvelée. Mi 2017, Teampower travaille avec une équipe d'une dizaine de formateurs freelances qui ont chacun leur expertise et expérience bien précise.

Isabelle Marchal dirige l'organisme et assure la partie commerciale. Ann De Troch gère la partie administrative

des trajets de formation.

Teampower est actif en français, néerlandais et anglais et dispense des formations en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg et en France.

Développements futurs

Les développements futurs de l'organisme se situent au niveau de l'élargissement de son offre de formation. Un pôle qui vise le bien-être et la nutrition sont en phase de développement.

Ampleur des services concernés

Domaines	Types de services	jours
Communication interpersonnelle	Total	26
	Formations inter	7
	Formations intra	13
	Coaching	6
Accueil, orientation client et helpdesk	Total	16
	Formations inter	3
	Formations intra	13
Gestion des conflits	Total	13
	Formations inter	4
	Formations intra	8
	Coaching	1
Assertivité	Total	10
	Formations inter	3
	Formations intra	4
	Coaching	3
Techniques de lecture et d'écriture	Total	2
	Formations inter	2
Techniques de réunion	Total	2
	Formations inter	2
Techniques de présentation	Total	11
	Formations inter	3
	Formations intra	8
Leadership	Total	31
	Formations inter	1
	Formations intra	29
	Coaching	1
Gestion des changements	Total	8
	Coaching	8
Team building	Total	2
	Formations intra	2

Domaines	Types de services	jours
Formation et développement	Total	60
	Formations intra	60
Développement personnel	Total	24
	Formations inter	8
	Formations intra	14
	Coaching	2
Innovation et créativité	Total	2
	Formations intra	2
Gestion du temps	Total	17
	Formations inter	4
	Formations intra	5
	Coaching	8
Marketing et communication	Total	2
	Formations inter	2
Gestion du stress	Total	32
	Formations inter	15
	Formations intra	17
Gestion de projets	Total	9
	Formations inter	1
	Formations intra	8
Techniques de vente	Total	42
	Formations inter	7
	Formations intra	34
	Coaching	1
Coaching	Total	6
	Formations intra	6
Gestion des connaissances et des compétences	Total	4
	Formations intra	4
Total	Total	319
	Formations inter	62
	Formations intra	227
	Coaching	30

Clientèle

Nombre de clients différents

2016:	M (61 - 120)
2015:	M (61 - 120)
2014:	M (61 - 120)

Langue

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Anglais:	2 %
Français:	63 %
Néerlandais:	35 %

Type de clients

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

clients finaux directs:	94 %
clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant:	6 %

Profil des personnes

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Top management:	3 %
Chefs d'entreprise PME:	1 %
Middle management:	61 %
Employés:	35 %

Secteur d'activités

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Industrie:	5 %
Construction:	3 %
Transport:	2 %
Commerce et distribution:	14 %
Finances:	9 %
Informatique et télécommunication:	6 %
Autres services:	14 %
Pouvoirs publics:	42 %
Non marchand:	4 %

Commentaires

Autres services: compagnies d'assurances, mutualités, cabinets d'avocats, fondations,...

Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

50 ou plus mais moins de 250 collaborateurs:	56 %
250 collaborateurs ou plus:	25 %
moins de 50 collaborateurs:	19 %

Références récentes mentionnées par l'organisme:

Banque Nationale de Belgique, Bpost, CPAS de Bruxelles, IBGE, ASSystem, ICI Paris XL, SEB Groupe, Sigedis, Tractebel, Ville de Bruxelles ...

Ressources humaines

Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		Total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	6	1,04	13	0,34	1,38
Non-Consultants	3	2,50	0	0,00	2,50

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):	3,00
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	2
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	3

Commentaires

L'équipe interne est en place depuis le rachat de la société en 2015.

Toute l'équipe des formateurs-consultants est freelance. L'équipe s'est renouvelée au fur et à mesure depuis 2015.

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

Teampower intègre dans son équipe des formateurs-consultants experts du terrain, avec chacun leur domaine précis d'expertise. La plupart disposent d'une expérience professionnelle en entreprise ou sont formateur-coach depuis plusieurs années.

Suivi qualitatif interne

Afin de pouvoir assurer des formations de qualité, Teampower prête une attention particulière à la phase préparatoire de la mission. Régulièrement, un formateur accompagne la directrice au moment de proposer leurs services.

Le suivi qualitatif des formations est assuré par le traitement des évaluations des participants et les débriefings avec les commanditaires.

Le suivi des formateurs se fait par le biais de réunions trimestrielles avec l'équipe.

Teampower obtient pour la sixième fois consécutive le label de qualité Qfor.

Qfor ClientScan

Scope de l'audit

L'audit est limité aux services suivants:

Learning: formations inter- et intra-entreprises et coaching dans les domaines du people management, de la communication, du développement personnel, et de la vente et du marketing

La reconnaissance FoodScan est maintenue sur base de la collaboration avec Alimento-IFP, conseiller en formation pour l'industrie alimentaire.

Learning

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01-05-2016 au 30-04-2017 inclus.

Pendant la visite d'audit, l'exhaustivité de la liste des clients sur base de laquelle l'enquête de la satisfaction des clients a été effectuée, a été contrôlée par l'auditeur.

Nombre de clients sélectionnés et interrogés par l'auditeur: 8.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 11-07-2017 au 18-07-2017 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont satisfaits de l'organisme et des services prestés par celui-ci.

L'organisme et ses activités de formation répondent à la norme Qfor ClientScan version 4.

Résultats

Scores	n/a	1	2	3	4	5	6	7	Moyennes
Appréciation globale	-	-	-	-	-	3	5	-	5,63/7
Phase préparatoire	-	-	-	-	-	5	3	-	5,38/7
Exécution	-	-	-	-	1	2	5	-	5,50/7
Gestion de projet	-	-	-	-	-	8	-	-	5,00/7
Rapports & Outils	-	-	-	-	-	7	1	-	5,13/7
Formateurs / consultants	-	-	-	-	1	1	5	1	5,75/7
Suivi	-	-	-	1	1	3	3	-	5,00/7
Contact client	-	-	-	-	1	6	1	-	5,00/7
Administration & Logistique	-	-	-	-	-	8	-	-	5,00/7
Rapport qualité-prix	-	-	-	-	1	5	2	-	5,13/7

Légende

Les constatations ont démontré que pour cet aspect l'organisme est :

- très faible
- faible
- ni bon, ni mauvais
- bon, compte tenu de quelques remarques
- bon sans remarque ou très bon avec remarque
- très bon sans remarque ou enthousiaste avec remarque
- tellement bon, que cela surpasse toutes les attentes
- non applicable

Pourcentage de clients satisfaits : 99%

Pourcentage des clients interrogés dont la satisfaction est au minimum bonne par rapport au service reçu dans sa globalité et pour ses composantes.

Le pourcentage susmentionné est comparable au pourcentage de la version 3 de Qfor.

Les pourcentages mentionnés ci-dessous correspondent à la version 4 de Qfor et n'existaient pas dans la version 3. Une comparaison n'est pas possible.

Satisfaction globale : 77%

Moyenne pondérée exprimant la satisfaction globale.

Degré d'homogénéité : 91%

Cohésion des avis individuels des clients interviewés par rapport au niveau de satisfaction globale

Qfor Score: 79%

Score révisé sur base du type de mesure, du calibrage et du type de service.

Synthèse des constatations:

La majorité des clients interviewés collaborent depuis plusieurs années avec Teampower. Les nouveaux clients connaissent l'organisme par le biais d'une recherche sur internet où les informations reprises sont claires et complètes. En fonction de la mission, le démarrage se fait par une inscription en ligne, un entretien de "prospection", des réunions de préparation de la mission, une proposition, une offre, un plan d'action et/ou un contrat.

Lors du déroulement de la mission, les clients interrogés sont satisfaits du bon équilibre entre la théorie et la pratique, de l'interactivité et de la possibilité de poser des questions. En général, les clients se disent satisfaits du travail sur mesure. Un participant à une formation interentreprise souligne que le formateur a fait le nécessaire pour travailler sur mesure, à l'aide d'un questionnaire à compléter par les participants avant le démarrage de la formation.

Au niveau de l'organisation pratique, les clients apprécient que Teampower respecte ses engagements et sont satisfaits de la formule proposée. Les participants aux formations interentreprises mentionnent des petits groupes, ce qui est perçu comme agréable. Tous se disent satisfaits de la flexibilité de Teampower pour planifier la formation alors que ce n'est pas toujours évident.

En ce qui concerne le matériel didactique, les clients interrogés font part d'une présentation qui est ensuite diffusée comme support de cours. Certains mentionnent des documents supplémentaires et l'utilisation poussée du flipchart. Le commanditaire d'une mission de coaching s'exprime de manière positive par rapport au bilan reçu.

Tous les clients interrogés sont satisfaits, voire très satisfaits du formateur. En général, ils apprécient la capacité d'animation des formateurs, alors qu'une personne aurait souhaité plus de flexibilité de la part de l'animateur. D'autres points positifs par rapport aux formateurs sont: leurs explications claires, leurs connaissances de la matière, leur expérience et leur écoute. Deux personnes mentionnent explicitement la confiance et la connexion établie.

Au niveau du suivi de la mission de formation, deux clients suggèrent à Teampower d'organiser une réunion de suivi, surtout quand il s'agit d'une première collaboration. La majorité exprime néanmoins avoir des entretiens de suivi et les apprécient. Au début de la formation, le formateur communique une adresse mail pour récolter les questions et commentaires. En fin de formation, la plupart mentionnent une évaluation écrite par Teampower.

Par rapport à la relation client, les clients disent avoir une personne de contact. L'organisme est facilement joignable. Une personne ne partage pas entièrement cet avis. En général, le contact est décrit comme professionnel et correct.

En ce qui concerne le suivi administratif et la facturation, toutes les personnes interrogées se disent satisfaites. Ils indiquent le respect de la facture par rapport à ce qui a été convenu au préalable. Pour certains, la formation a eu lieu dans les locaux de Teampower. Ils se disent satisfaits du catering, de l'infrastructure et de l'accessibilité. Une personne mentionne un problème de parking.

Le rapport qualité-prix des formations que propose Teampower est correct, voire très correct, malgré plusieurs commentaires sur le côté couteux de la formation. Le rapport est cependant estimé correct vu le sur mesure et l'apport en connaissances et aptitudes.

Tous les clients interrogés sont satisfaits, voire même très satisfaits des services proposés par Teampower. Les commentaires positifs sont entre autres: le professionnalisme, les formateurs-experts, l'expérience, le sur-mesure, l'écoute et la flexibilité. Certains clients suggèrent à Teampower d'être encore plus à l'écoute et de veiller à développer l'offre des formations interentreprises, y compris celle en néerlandais. Tous recommanderaient une collaboration avec Teampower.

Général

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.

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.

Date de certification: 21-08-2017

Période de validité : du 21-08-2017 au 21-08-2020

La période de validité est la durée de validité maximale.

Auditeur

Sonja Truyen et Sophie De Vylder