

Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Sygma-D
Siège social:	rue des Arts 17 1400 Nivelles - Belgique
Adresse de contact:	rue des Arts 17 1400 Nivelles - Belgique
Téléphone:	0475/50 24 24
Fax:	070/40 70 15
Adresse email:	fd@sygma-d.com ou info@sygma-d.com
Site WEB:	www.sygma-d.com
Année du début des activités auditées:	2005
Forme juridique actuelle:	sprl - 2005
Nom du directeur, fonction:	M. Fabian Debecker - Gérant
Personne de contact, fonction:	M. Fabian Debecker - Gérant
Date de l'audit:	28-01-2011
Responsable audit:	Fabian Debecker
Membre de:	
Reconnu par:	
Numéro d'entreprise:	BE TVA 0877 938 882
Siège(s) d'activité:	1400 Nivelles - Belgique

Auditeur

Anne Carpentier

Scope de l'audit

L'audit est limité aux services suivants:

- Training: formations intra-entreprise, interentreprises et e-learning en bureautique et en infographie

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 01-02-2011 au 01-02-2014

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

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

Présentation de l'organisme

Origine, historique et structure

En 1998, Fabian Debecker commence comme formateur bureautique indépendant sous le nom commercial Sygmasoft. Il travaille alors pour ses clients directs mais est également sous-traitant pour de grandes sociétés de formation.

En 2005, vu le développement de l'activité, Fabian Debecker arrête son statut d'indépendant pour créer la société à responsabilité limitée Sygma-D, dont il est le gérant. Le nom commercial Sygmasoft est encore utilisé aujourd'hui.

Fabian Debecker gère l'entreprise et prend en charge les aspects commerciaux. Il donne occasionnellement des formations. L'organisme compte deux formateurs internes à mi-temps. La comptabilité est assurée par un bureau extérieur.

Sygma-D propose des services de formation, de conseil et de gestion de projet en informatique. Seule l'activité de formation fait l'objet du présent audit.

Activités et spécificités

Sygma-D propose des formations en bureautique et en infographie sous différentes formes. Les programmes le plus souvent enseignés sont la suite Office, Openoffice et InDesign. D'autres programmes peuvent être donnés sur demande.

L'organisme propose des formations individuelles ou en groupe, soit en interentreprises, soit en intra-entreprise. Le contenu des formations peut être standard ou adapté au besoin spécifique du client.

L'organisme propose des formations de type "Blended Learning", en collaboration avec l'éditeur ENI. Cette formule propose une alternance entre l'e-learning et des workshops ainsi qu'un accompagnement personnalisé par e-mail.

Les formations se donnent en français, néerlandais ou anglais. Les modules e-learning sont également disponibles dans ces trois langues, ainsi qu'en Allemand et en Espagnol.

Sygma-D est basé à Nivelles mais dispose de salles de formations au centre de Bruxelles. L'organisme propose également une salle mobile et peut installer une salle complète dans un lieu au choix du client.

Développements futurs

Aucun changement important n'est prévu au niveau des formations en bureautique.

L'organisme projette de développer deux autres types de formation, à savoir les langues et les formations en management, communication et développement.

Vision (*)

"Le plaisir d'enseigner transparaît vivement dans l'esprit de l'entreprise. Tous les collaborateurs, qu'ils soient internes ou externes, expriment leur pleine satisfaction à transmettre leurs connaissances.

L'entreprise est petite et le restera pour être une entreprise "à visage humain" et pour garder une souplesse d'adaptation aux besoins du client."

(*) 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:	moins de 10 jours / an
Formations intra-entreprise:	plus de 50 jours / an
Coaching:	entre 10 et 50 jours / an
E-Learning & multimedia:	plus de 50 jours / an
Conseil:	entre 10 et 50 jours / an
Examens / Tests:	entre 10 et 50 jours / an
Gestion de projet / Outsourcing:	entre 10 et 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 interentreprises	Formations intra-entreprise	Coaching	E-Learning & multimedia	Conseil	Examens / Tests	Gestion de projet / Outsourcing
Excel	40	600	100	100	2	10	
Outlook		100	100	100		10	
Word		100	100	100		10	
Powerpoint		50	10	10		10	
Access	5	5	10	10		10	
OpenOffice		20	10	10			
InDesign		5					
Total: (1637)	45	880	330	330	2	50	0

Clientèle

Profil des personnes

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Chefs d'entreprise PME:	5 %
Middle management:	30 %
Employés:	50 %
Ouvriers:	10 %
Chefs d'entreprises TPE:	2 %

Secteur d'activités

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Industrie:	10 %
Pouvoirs publics:	40 %
Non marchand:	30 %
Autres:	10 %

Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de clients

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

Type de clients

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

clients finaux directs:	95 %
clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant:	5 %

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

Néerlandais:	18 %
Français:	80 %
Anglais:	2 %

Références récentes mentionnées par l'organisme:

B&C (The Cotton Group) - Firmenich - Centre Hospitalier Régional de Namur (CHRN) - Alliance nationale des Mutualités Chrétiennes - l'Ecole Régionale d'Administration Publique (ERAP) - Ville de Bruxelles/ GIAL - Centre Interuniversitaire de Formation Permanente (CIFoP) - SPF Finances, Cellule P&O formation - TechnofuturTIC - l'Institut de Formation de l'Administration Fédérale (IFA)

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 30-11-2010 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.








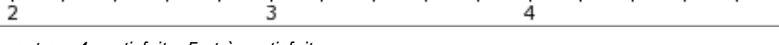


Nombre de clients sélectionnés et interrogés par l'auditeur: 10.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 20-01-2011 au 26-01-2011 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que la majorité d'entre eux sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par celui-ci. Une personne est peu satisfaite.

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	-	3	6	4,40/5	
Phase préparatoire	1	-	-	1	7	1	4,00/5	
Exécution	-	-	1	-	3	6	4,40/5	
Gestion de projet	-	-	-	1	7	2	4,10/5	
Rapport & outils	-	-	-	-	8	2	4,20/5	
Consultants	-	-	1	1	2	6	4,30/5	
Suivi	3	-	1	1	5	-	3,57/5	
Contact avec l'organisme	1	-	1	-	5	3	4,11/5	
Administration & Logistique	1	-	-	-	9	-	4,00/5	
Rapport qualité-prix	1	-	-	-	5	4	4,44/5	

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 : 90%

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 : 4,14/5

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 : 81%

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 : 4,26/5

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

Synthèse:

Les premiers contacts avec l'organisme sont appréciés par la majorité des clients. Une personne a un avis mitigé et estime que les conseils reçus et l'accompagnement n'étaient pas suffisants. La plupart des personnes interrogées ont connu Sygma-D via une recherche sur Internet. Certains avaient déjà travaillé avec l'organisme ou connaissaient un des formateurs. Les premiers échanges se font le plus souvent par téléphone ou par e-mail afin de définir les besoins et pour qualifier le contenu d'une formation. Les clients sont satisfaits des propositions qui leur sont faites. Lorsqu'il s'agit d'un plus grand projet, un rendez-vous est fixé. Les offres qui sont ensuite envoyées sont décrites comme complètes et adaptées à la demande avec une description du contenu, l'indications des prix, etc.

La manière dont les formations se sont déroulées est positive pour tous les clients. Une personne est insatisfaite car pour elle, le cours manquait de structure et s'apparentait plus à une démonstration qu'à une formation. Généralement, les personnes interrogées ont apprécié le fait que les formations soient sur mesure et personnalisées. Le contenu des formations répond aux attentes des commanditaires et des participants. Les clients estiment qu'il y a un bon équilibre entre les exposés théoriques et les exercices pratiques. Les participants

ont l'occasion de poser des questions et il y a une bonne interactivité.

L'organisation pratique des formations est généralement appréciée. Le planning des cours est établi de commun accord avec les clients. Ensuite, les horaires et le planning sont bien respectés par Sygma-D et ses formateurs. L'organisme se montre flexible et souple par rapport aux demandes des clients.

La qualité des supports de cours et du matériel didactique utilisé sont jugés de manière positive par tous les clients. Suivant le choix fait par le commanditaire, les participants reçoivent soit un support de cours électronique qu'ils peuvent consulter ou télécharger via le site web de l'organisme, soit une version papier de ce support. Ces supports sont décrits comme bien conçus, complets et clairs. Les clients qui y ont eu accès, s'expriment de manière positive par rapport aux modules d'e-learning. Pour eux, c'est une bonne solution d'apprentissage et les modules sont à jour. Lorsque l'organisme prend en charge les aspects logistiques (PC's, projecteur), le matériel est de bonne qualité et tout est prêt à temps.

Généralement, les participants ont apprécié les formateurs pour leurs compétences et leur connaissance des logiciels enseignés. Ils sont bons pédagogues et sont à l'écoute des besoins des participants. La majorité des clients pensent que les formateurs ont une manière de donner cours qui est agréable et adaptée à la personne ou au groupe. Une personne estime que le formateur ne s'est pas bien adapté au niveau des participants. Les formateurs utilisent des exemples concrets pour illustrer leur cours et rendent la matière accessible.

A la fin des formations, quelques participants disent avoir complété un formulaire d'évaluation. D'autres clients ont eu un entretien informel avec le formateur en fin de formation ou à posteriori avec le responsable de Sygma-D, généralement par téléphone ou par e-mail. Une personne a indiqué que le suivi assuré par rapport à la plateforme e-learning est bon.

Dans l'ensemble, les personnes interrogées ont apprécié les contacts qu'ils ont avec l'organisme. Le responsable est facilement joignable que ce soit par téléphone ou par e-mail. Lorsque les clients laissent un message, Sygma-D les rappelle rapidement. Une personne aurait préféré qu'il y ait une permanence téléphonique.

Le suivi administratif et la logistique ne posent pas de problèmes. La facturation est conforme et correcte, suivant les accords. Certains participants, qui ont suivi la formation dans les locaux que l'organisme utilise à Bruxelles, s'expriment de manière positive par rapport à la localisation et à l'infrastructure.

De nombreux clients estiment que le rapport qualité-prix est bon. Une personne est satisfaite du rapport qualité-prix de la formation en elle-même mais trouve que le prix pour la location des ordinateurs est cher. D'autres clients trouvent que le rapport est très bon voire excellent, au vu notamment de la qualité des formations, de l'offre sur mesure et par rapport aux autres opérateurs.

De nombreux clients ont une très bonne impression globale de l'organisme. Quelques-uns ont une bonne impression générale. Une personne est peu satisfaite par rapport à la communication avec l'organisme et à l'adéquation de l'offre par rapport à la demande mais est satisfaite du produit d'e-learning. Les points forts les plus souvent cités sont les formations sur mesure, adaptées aux besoins et attentes des clients ainsi que la souplesse, la flexibilité et l'attitude proactive du gérant de l'organisme. Le rapport qualité-prix est également un atout. La compétence des formateurs, tant au niveau de leur connaissance des logiciels que par rapport à leur pédagogie, ainsi que la convivialité pendant les cours sont d'autres aspects positifs souvent mentionnés par les participants.

Ressources humaines

Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	2	1,00	10	3,00	4,00
Non-Consultants	1	1,00	0	0,00	1,00

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):	4,00
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

L'organisme compte deux formateurs internes travaillant chacun à mi-temps.

Carole Noël est infographiste de formation et a quatre ans d'expérience comme infographiste. Elle est depuis 2004 formatrice en bureautique et en infographie.

Laurent Body est Licencié en Psychopédagogie à l'ULB et a été durant deux ans conseiller pédagogique et formateur à la Faculté des Sciences Appliquées de l'ULB et dans une asbl. Il est formateur en bureautique depuis 2007 chez Sygma-D.

L'organisme peut aussi faire appel à un réseau de formateurs free-lance avec lesquels elle travaille depuis de nombreuses années. Une dizaine d'entre eux travaillent régulièrement avec Sygma-D tandis qu'une vingtaine font des prestations occasionnelles.

Chaque formateur potentiel a une interview avec Fabien Debecker qui vérifie ensuite les références. Si le candidat convient, il pourra donner une première formation de base, sous la supervision du responsable. Petit à petit, le formateur pourra prendre en charge d'autres missions de formation.

Suivi qualitatif interne

Les formateurs internes ont l'occasion de suivre des formations données par d'autres formateurs et profitent de leur temps libre pour apprendre de nouveaux logiciels ou se mettre à jour par rapport à de nouvelles versions de logiciels.

L'organisme organise parfois des séances de présentation sur des nouveaux logiciels ou nouvelles versions pour l'ensemble de ses formateurs.

Depuis 2010, les participants et les formateurs complètent un formulaire d'évaluation en ligne, sur le site web de l'organisme. Les formateurs sont tenus de renvoyer leur formulaire dès la fin de la formation. Les participants sont invités à faire de même. Le responsable de l'organisme analyse ensuite ces évaluations et prend des actions appropriées si nécessaire.