

## Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Manacoach
Siège social:	Manacoach sa rue des Communes 2 1470 Baisy-Thy - Belgique
Adresse de contact:	Rue des Communes 2 1470 Baisy-Thy - Belgique
Téléphone:	067/77.27.27
Fax:	067/79.06.46
Adresse email:	office@manacoach.com
Site WEB:	www.manacoach.com
Année du début des activités auditées:	1987
Forme juridique actuelle:	sa - 2004
Nom du directeur, fonction:	Mlle Florence Pourtois - administrateur délégué
Personne de contact, fonction:	Mlle Florence Pourtois - administrateur délégué
Date de l'audit:	23-06-2011
Responsable audit:	Florence Pourtois
Membre de:	Federgon - Epsilon
Reconnu par:	-
Numéro d'entreprise:	TVA BE 0867.439.029
Siège(s) d'activité:	1470 Baisy-Thy - Belgique

### Auditeur

Monique Van Dycke

### Scope de l'audit

L'audit est limité aux services suivants:

Training: formations intra- et interentreprises, coachings individuels et d'équipes, en accompagnement du changement, management, communication, vente, coaching et efficacité personnelle

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

### 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 28-06-2011 au 28-06-2014

*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](http://www.qfor.org)*

### Commentaires

Florence Pourtois est membre du conseil de direction de Federgon Formation.

## Présentation de l'organisme

### Origine, historique et structure

Marie-Thérèse Mertens fonde en 1987 Communication et Management, qui deviendra plus tard Manacoach. Après une expérience dans une entreprise multinationale, Florence Pourtois rejoint l'organisme en 1999. Depuis 1999, l'organisme opère sous la forme juridique d'une société anonyme. L'organisme change de nom en 2004 et prend le nom actuel de Manacoach. En 2008, Florence Pourtois devient administrateur délégué de la structure. Florence Pourtois assure les fonctions de management, de coordination et donne des formations. Elle est entre autres responsable des contacts avec les clients, tout au long du trajet de formation.

Une quinzaine de formateurs senior assurent les formations en tant que free-lance. Une assistante de direction est responsable de l'organisation pratique des formations et du suivi administratif. Deux collaborateurs assurent l'intendance et s'occupent de l'entretien des locaux.

### Activités et spécificités

Manacoach propose des formations en intra- et interentreprises. Lors de la préparation d'une formation sur mesure, Florence Pourtois définit avec le client les besoins et les objectifs à atteindre. Le formateur adapte le programme de formation en fonction des besoins du client. Pour l'organisme, il est important de se différencier sur la façon dont la formation est élaborée et donnée. L'attention est mise sur le processus d'un trajet de formation qui comporte un avant, un pendant et un après. L'implication des participants ainsi que celle de leur N+1 est réalisée dès le démarrage du trajet. A l'issue de la formation, l'évaluation et le suivi sont réalisés avec les personnes impliquées. Enthousiasme, respect et transparence sont des valeurs prônées par Manacoach et son équipe de formateurs.

Dans son offre, Manacoach propose des formations en management, communication, vente, coaching et efficacité personnelle. La formation en coaching est un des parcours de formation en interentreprises. Ce trajet de 42 jours de formation aboutit à une certification. Cette formation connaît un succès croissant. Parallèlement à ses formations, l'organisme propose des coachings individuels ou d'équipes. Dans un coaching individuel, le coach permet au coaché d'envisager différemment la situation problématique à laquelle il est confronté et ce, grâce à un questionnement adéquat. Dans son calendrier ouvert, Manacoach propose des formations relatives au management, à l'assertivité ou à la prise de parole en public, par exemple.

En 2010, l'organisme a développé son site web. Des espaces réservés aux participants aux formations ont été mis à disposition. Manacoach est également activement présent sur les différents réseaux sociaux. Depuis 2005, une newsletter est envoyée deux fois par mois.

Manacoach loue ses bâtiments et son infrastructure à des entreprises pour y organiser des formations. L'organisme exerce également une activité en HR interim management. Ces activités n'ont pas été auditées.

Les formations sont données en français, néerlandais et anglais.

### Développements futurs

Manacoach souhaite investir dans le développement de méthodologies à distance, entre autres pour une forme de coaching via iPad. L'organisme va continuer à développer son site web et à promouvoir l'utilisation de l'outil Succeed Together, une plateforme, développée en partenariat avec un organisme français, qui permet de questionner de grandes audiences en quelques minutes. Cet outil est aussi utilisé lors des formations et permet de favoriser le mode actif face à un public nombreux. Manacoach souhaite développer sa formation en coaching.

### Vision (\*)

"Manacoach accompagne la mise en oeuvre concrète des projets d'entreprise, lorsque des changements d'attitude et de comportements sont requis. Manacoach s'inscrit comme un partenaire dans cette mise en oeuvre."

(\*) 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:	plus de 50 jours / an
Formations intra-entreprise:	plus de 50 jours / an
Coaching:	plus de 50 jours / an

### Domaines

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

### Thèmes

*Prestations de la dernière année par thème et type de service, exprimées en nombre d'heures.*

Thèmes	Formations interentreprises	Formations intra-entreprise	Coaching
Vente / Négociation	16	375	
Management	118	833	152
Esprit d'équipe		208	
Coaching	392	39	
Communication	48	216	
Valeurs		78	
Animer les réunions et workshops		54	
Efficacité personnelle		90	
Formation de formateurs		8	
Gestion de projet		40	
Coaching individuels - autres thèmes			335
<b>Total: (3002)</b>	<b>574</b>	<b>1941</b>	<b>487</b>

### Clientèle

#### **Profil des personnes**

*exprimé en: chiffre d'affaires*

Top management:	12 %
Chefs d'entreprise PME:	3 %
Middle management:	47 %
Employés:	25 %
Chefs d'entreprises TPE:	13 %

## Secteur d'activités

exprimé en: chiffre d'affaires

Commerce et distribution:	13 %
Industrie:	24 %
Transport:	8 %
Finances:	18 %
Pouvoirs publics:	10 %
Non marchand:	6 %
Services:	21 %

## Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

moins de 250 collaborateurs:	28 %
250 collaborateurs ou plus:	72 %

## Type de clients

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

clients finaux directs:	100 %
-------------------------	-------

## Nombre de clients différents

2010:	de 101 à 1000
2009:	de 101 à 1000
2008:	de 101 à 1000

## Langue

exprimé en: nombre de jours ou d'heures

Français:	82 %
Néerlandais:	16 %
Anglais:	2 %

Références récentes mentionnées par l'organisme:

Actiris - La Poste - Total Petrochemicals - Brussels South Charleroi Airport - UCB - Johnson & Johnson Medical - Electrabel - Sonaca - Luxair - Dexia

## Qfor ClientScan

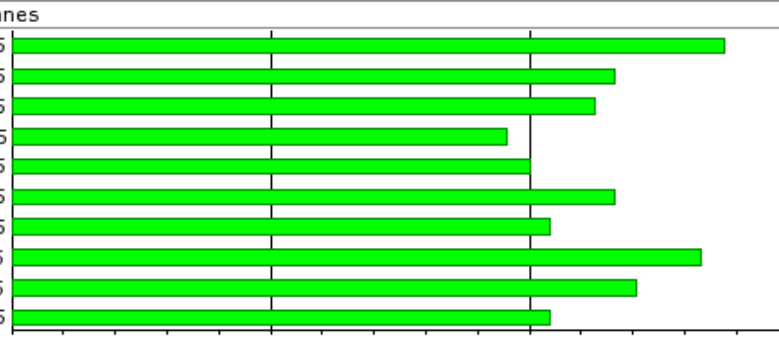
### Training

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 1-5-2010 au 30-4-2011 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: 12. Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 15-6-2011 au 21-6-2011 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	9	4,75/5
Phase préparatoire	-	-	-	-	8	4	4,33/5
Exécution	-	-	-	-	9	3	4,25/5
Gestion de projet	-	-	-	1	11	-	3,92/5
Rapport & outils	1	-	-	1	9	1	4,00/5
Consultants	-	-	-	1	6	5	4,33/5
Suivi	-	-	-	-	11	1	4,08/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	4	8	4,67/5
Administration & Logistique	-	-	-	-	7	5	4,42/5
Rapport qualité-prix	-	-	-	1	9	2	4,08/5



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 : 4,23/5

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 : 4,49/5

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

### Synthèse:

Les clients ont connu Manacoach via des contacts au sein de leur entreprise, via le bouche à oreille ou via un appel d'offres. Il s'agit généralement d'une collaboration de plusieurs années. Les clients des formations interentreprises reçoivent un programme et les informations pratiques dont ils ont besoin. Les commanditaires de formation en intra-entreprise ou de coaching mentionnent une préparation avec Manacoach durant une ou plusieurs réunions et précisent que l'organisme a tenu compte de leurs besoins spécifiques. Le caractère sur mesure des formations et du coaching est apprécié par plusieurs clients.

L'approche de la formation est généralement présentée comme interactive. Le plus souvent, le démarrage de la formation se fait au départ du groupe et des participants. Les clients rapportent qu'il y a un peu de théorie combinée à de la pratique. Un commanditaire trouve que les concepts théoriques se répètent d'une formation, d'un coaching à l'autre. La partie pratique revêt différentes formes : des mises en situation, des jeux de rôle, des études de cas ou des ateliers.

Selon les commanditaires, Manacoach fait preuve de flexibilité par rapport au planning. Un client ne partage pas cet avis et trouve les conditions d'annulation strictes. Les dates et les horaires sont généralement bien respectés. Pour certains, il y a des évaluations intermédiaires avec Manacoach. La taille du groupe convient aux participants

des formations interentreprises.

Généralement, les participants reçoivent un syllabus. Un support au format plus petit est parfois évoqué, sous la forme d'un carnet, d'un petit bouquin ou d'un livret individuel. Les clients soulignent globalement la bonne qualité du support tandis que deux clients regrettent que le contenu du support reste le même d'une formation à l'autre. Il arrive que des lectures aient été recommandées.

Les formateurs sont appréciés pour leurs qualités humaines. L'expérience dont ils font preuve est mise en avant. Un client déplore la qualité des formateurs néerlandophones. D'autres qualités des formateurs sont leur engagement, leur passion, leur côté pragmatique et participatif ainsi que leur capacité d'adaptation au groupe.

Un formulaire d'évaluation est complété au terme de la formation. Certains commanditaires ont eu un débriefing oral, tandis que quelques autres ne l'estiment pas nécessaire car tout s'est bien déroulé. Pour certains, la formation a débouché sur du coaching individuel.

Dans ses contacts, l'organisme est facilement joignable et répond rapidement aux demandes de ses interlocuteurs. Quelques clients spécifient qu'ils sont d'office recontactés par l'organisme en cas d'absence de réponse directe. Les contacts sont décrits comme agréables ou cordiaux. Deux clients soulignent l'orientation client de Manacoach.

Le suivi administratif ne pose aucun problème, selon les clients interviewés. Celui-ci est parfois évalué comme étant correct, transparent, clair et détaillé. Les clients apprécient l'infrastructure agréable ainsi que le repas qui est cuisiné et servi sur place. Un client n'estime pas un tel repas nécessaire lors d'une formation. Quelques participants mentionnent un accueil agréable à leur arrivée et un parking aisé.

Le rapport qualité – prix est généralement évalué positivement, bien que certains clients trouvent le prix payé trop élevé. Quelques clients mettent en avant la qualité qu'ils ont reçue par rapport au prix.

Manacoach laisse une bonne à très bonne impression globale auprès de ses clients. La qualité des formateurs est appréciée, tout comme le professionnalisme, l'approche humaine et l'adaptation aux besoins. D'autres atouts de l'organisme sont la flexibilité, l'accueil, la transparence et une qualité à tous les niveaux. Parmi les suggestions d'amélioration, on retrouve le prix, plus de formateurs de qualité à proposer (entre autres en néerlandais), plus de profondeur dans la matière, plus de jeux de rôles, une offre de formation plus étendue ainsi que la révision du support théorique. Tous les clients recommanderaient Manacoach.

## Ressources humaines

### Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	0	0,20	14	1,70	1,90
Non-Consultants	4	2,80	0	0,00	2,80

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):	6,00
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	0
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	0

### Commentaires

-

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

Les formateurs free-lance disposent tous d'une expérience de minimum 15 ans sur le terrain en tant que formateur. Ils possèdent un bagage théorique et pratique en matière de communication, de management ou de commercial et de relations humaines.

## Suivi qualitatif interne

Florence Pourtois recrute ses formateurs via son réseau de connaissances dans le secteur. Les nouveaux formateurs qui rejoignent l'équipe sont d'abord testés sur des projets de formation.

Tous les formateurs suivent en permanence de nouvelles formations. Tous les mois, une séance de supervision est organisée afin de discuter de cas concrets rencontrés sur le terrain. Régulièrement, Florence Pourtois assiste à l'une des formations et donne du feedback au formateur.

La satisfaction des collaborateurs est évaluée à la fin de la formation. Dans le cas d'une formation sur mesure, si l'entreprise procède à une évaluation interne de la formation, la synthèse des résultats est transmise à Manacoach. Florence Pourtois communique les résultats aux formateurs concernés. Durant la formation, notamment pour celles qui durent plusieurs jours, les participants sont invités à auto-évaluer les compétences mises en jeu. Ils reçoivent également du feedback des autres participants à la formation.

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