

Introduction

Nom officiel de l'organisme:	LC Language Centre
Siège social:	Avenue de Broqueville 113 1200 Bruxelles - Belgique
Adresse de contact:	Avenue de Broqueville 113 1200 Bruxelles - Belgique
Téléphone:	02/771 71 31
Fax:	02/770 90 09
Adresse email:	language.centre@skynet.be
Site WEB:	lclanguagecentre.com
Année du début des activités auditées:	1999
Forme juridique actuelle:	sprl - 1999
Nom du directeur, fonction:	Mme Annick Lombard - gérante
Personne de contact, fonction:	Mme Annick Lombard - gérante
Date de l'audit:	07-06-2011
Responsable audit:	Annick Lombard
Membre de:	
Reconnu par:	BEA - Forem - Actiris - Cefora
Numéro d'entreprise:	TVA BE 0466582470
Siège(s) d'activité:	1200 Bruxelles - Belgique

Auditeur

Anne Carpentier

Scope de l'audit

L'audit porte sur les services suivants:

- Training: formations intra-entreprise et individuelles en langues

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 ProcessScan.

Période de validité : du 14-06-2011 au 14-06-2014

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

Présentation de l'organisme

Origine, historique et structure

LC Language Centre a été créé en 1999 par Annick Lombard. Auparavant, elle avait acquis une expérience en tant que formatrice en langue française. Elle était également impliquée, au sein d'une école de langues, dans l'organisation pratique et administrative des cours. Après avoir fait un MBA, Annick Lombard a décidé de fonder sa propre école. Annick Lombard est responsable de la gestion du centre, ce qui comprend l'administration, la planification, les contacts avec les formateurs et clients ainsi que la stratégie. Le formateur interne prend en charge l'organisation pratique des cours en l'absence de la gérante. Un collaborateur indépendant assure les relations commerciales de LC Language Centre. Pour ses formations, le centre fait appel à une équipe d'une cinquantaine de formateurs free-lance.

Activités et spécificités

LC Language Centre dispense des formations en langues et s'adresse principalement aux entreprises. La majorité des formations sont données dans les entreprises, une petite partie est dispensée au centre même. Les langues les plus demandées sont le néerlandais, le français et l'anglais. D'autres langues telles que le russe, l'allemand, l'italien, le tchèque, ... peuvent être enseignées à la demande des clients. Plusieurs formules sont proposées avec des cours individuels, de groupe, intensifs ou semi-intensifs. Des cours par téléphone sont parfois proposés mais principalement en tant qu'outil de suivi ou d'accompagnement d'un cours présentiel.

Les formations sont toujours réalisées sur mesure et sont axées sur les besoins spécifiques du commanditaire et/ou du participant. Afin de déterminer le niveau des participants, ceux-ci passent un test de

niveau/connaissance écrit développé par l'organisme sur le site intranet "Webropol". Ensuite, une interview par téléphone est faite dans la langue cible.

L'organisme dispense également des formations dans le cadre d'Actiris.

Développements futurs

L'organisme projette de continuer la rénovation de son centre et de rafraîchir les salles du second étage.

Pour les prochaines années, l'objectif principal est de consolider et d'élargir les relations avec la clientèle entreprises.

Vision (*)

"Les formateurs de LC Language Centre apportent un savoir, un échange et une écoute. Le centre a entre autre comme objectif d'améliorer les qualifications des candidats, et donc leur fonctionnement et/ou leur bien-être au sein de leur entreprise. De façon directe, LC Language Centre propose une réponse à un besoin spécifique: ex. décrocher et répondre au téléphone. De façon indirecte, l'organisme obtient que l'expat s'intègre au point de vue social au sein de l'entité et à l'extérieur. Par ses formations en entreprise, le centre soutient la politique de l'entreprise misant sur le développement du potentiel et des compétences de ses collaborateurs."

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

Domaines

Langues:	plus de 50 jours / an
----------	-----------------------

Thèmes

Prestations de la dernière année par thème et type de service, exprimées en nombre de jours.

Thèmes	Formations intra-entreprise
Cours de langues	2200
Total: (2200)	2200

Commentaires

Ces chiffres portent sur l'année 2007. Depuis début 2008, l'organisme fait également passer des examens MLTA.

Clientèle

Profil des personnes

exprimé en: chiffre d'affaires

Top management:	1 %
Middle management:	37 %
Employés:	21 %
Ouvriers:	1 %
Autres:	40 %

Secteur d'activités

exprimé en: chiffre d'affaires

Commerce et distribution:	21 %
Industrie:	12 %
Construction:	2 %
Finances:	5 %
Pouvoirs publics:	10 %
Services:	13 %
Autres:	37 %

Taille des entreprises / entités

exprimé en: nombre de clients

moins de 250 collaborateurs:	40 %
250 collaborateurs ou plus:	60 %

Type de clients

exprimé en: chiffre d'affaires

clients finaux directs:	59 %
clients pour lesquels l'organisme travaille en tant que sous-traitant:	41 %

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

Anglais:	30 %
Français:	20 %
Néerlandais:	42 %
Autres:	8 %

Références récentes mentionnées par l'organisme:

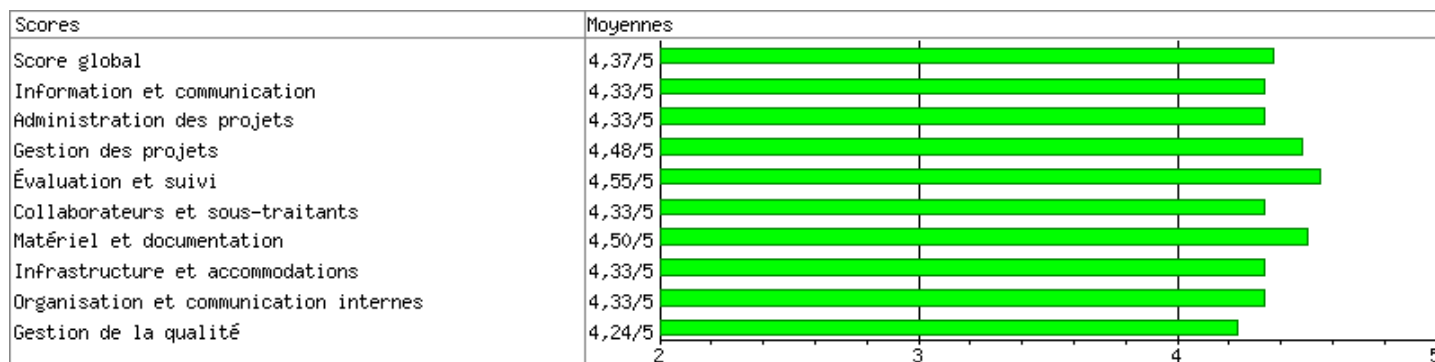
Cofinimmo - BASF - Province du Brabant Wallon - Oracle - Morrison & Foerster - BNB - ECS - Johnson Matthey - Dimension Data - Callataÿ & Wouters

Qfor ProcessScan

Cette synthèse est basée sur les constatations faites par l'auditeur pendant la visite d'audit. Des contacts avec l'organisme et sur base des contrôles faits par l'auditeur sur des projets réels, il peut être conclu que l'organisme et ses activités de formation répondent à la norme Qfor ProcessScan.

Résultats

Scores	Moyennes
Score global	4,37/5
Information et communication	4,33/5
Administration des projets	4,33/5
Gestion des projets	4,48/5
Évaluation et suivi	4,55/5
Collaborateurs et sous-traitants	4,33/5
Matériel et documentation	4,50/5
Infrastructure et accommodations	4,33/5
Organisation et communication internes	4,33/5
Gestion de la qualité	4,24/5



Information et communication

Pour faire connaître son offre, l'organisme utilise plusieurs canaux de communication : site internet, brochure et fascicule. LC Language Centre fait également de la prospection active par téléphone, des visites en entreprise et envoie chaque trimestre une newsletter à ses clients et prospects. Les informations reprises dans ces différents canaux sont claires et complètes. Le site web et les brochures reprennent les informations générales relatives à l'école, la méthodologie, les types de formules proposées ainsi que les prix et conditions d'annulation. Les clients sont invités à contacter l'organisme par e-mail ou par téléphone.

Administration des projets

LC Language Centre propose uniquement des formations intra-entreprise et sur mesure. Les commandes se font par le biais d'un bon de commande/offre par session de cours qui est envoyée par e-mail. Les clients confirment leur commande en renvoyant ce bon de commande signé. Certaines formations contrôlées ont fait l'objet d'un appel d'offres et d'un cahier des charges avec des bons de commande spécifiques. Les factures sont correctement établies et reprennent les informations liées à la formation de manière détaillée. Les conditions générales sont reprises au dos de la facture qui est envoyée avant le début de la formation. Les conditions d'annulation sont également mentionnées, de manière succincte, sur le site web et sur les brochures. La gestion quotidienne de l'organisme est assurée par la gérante et en son absence par le collaborateur permanent. LC Language Centre dispose des moyens de communication, d'administration et informatiques adéquats pour l'organisation des formations. La gestion administrative se fait en partie sur papier, à l'aide de différents classeurs reprenant les informations relatives aux projets et clients, et en partie à l'aide de fichiers partagés sur le serveur.

Gestion des projets

Chaque formation fait l'objet d'une analyse des objectifs et des besoins de l'entreprise et du participant. Le participant est invité à faire un test de connaissance en ligne sur la plateforme "Webropol". Ensuite, la gérante ou un des collaborateurs a un contact téléphonique avec le candidat dans la langue cible (si possible) pour définir exactement son niveau et ses attentes. Ces informations, ainsi que les documents administratifs tels que les listes de présence, calendrier et documents type, sont ensuite reprises dans le "dossier formateur" qui est remis au formateur avant le début de la formation. Les informations relatives à un projet et à un client sont reprises dans un dossier papier, complet et bien structuré. Chaque projet est numéroté, ce qui permet de retrouver aisément l'information dans les classeurs. Pour la majorité des clients, l'organisme dispose d'un fichier électronique reprenant l'ensemble des documents et échanges e-mail. Le système d'évaluation des connaissances et de satisfaction Webropol permet de retrouver aisément les informations relatives à un participant. Au fur et à mesure de la formation, le professeur complète un "rapport de contenu de cours" afin de pouvoir tracer la matière vue pour chaque cours. La planification des formations et des formateurs est gérée par la responsable, en accord avec les clients et les participants. L'occupation des locaux se fait librement suivant les disponibilités.

Évaluation et suivi

Le feedback intermédiaire se fait à l'aide d'un formulaire standard "Faire le point" qui est envoyé par e-mail au participant un mois après le démarrage de la formation. Le participant est entièrement libre de remplir ce formulaire. En fin de formation, les participants sont invités à compléter un formulaire de satisfaction en ligne sur le système Webropol. Un fichier Excel reprend le n° de dossier du cours, le nom du client et/ou participant, la date d'envoi et de retour de ces évaluations. Le taux de réponse est correct ($\pm 75\%$). Les formulaires sont archivés dans des classeurs ainsi que sur le serveur. Des statistiques pour l'ensemble des formations et par formateur sont disponibles via ce système. En fin de cycle, les participants effectuent un test de niveau. Le formateur complète également un rapport d'évaluation des connaissances et d'évolution du participant, qui est archivé dans le dossier. Dans certains cas, un plan d'action personnel est établi entre le participant et le formateur. Un feedback des formations est assuré vers le client par le biais d'un "Rapport de fin de cours" reprenant l'ensemble des documents relatifs au projet ainsi que le rapport d'évaluation du participant (connaissances).

Collaborateurs et sous-traitants

L'organisme ne compte qu'un seul collaborateur permanent, qui y travaille depuis cinq ans. LC Language Centre ne prévoit pas d'engagement pour l'instant. Le recrutement des formateurs se fait par le biais des candidatures spontanées que l'organisme reçoit régulièrement. En cas d'intérêt, la gérante invite le candidat pour un entretien. La sélection se fait sur base de l'expérience et de la motivation des candidats. Pour chaque formateur, l'organisme dispose d'un CV actualisé et d'une fiche reprenant les informations principales et les formations suivies. Ces éléments sont repris dans un classeur où les formateurs sont classés par langue. Le tableau récapitulatif "Conseil pédagogique" reprend le suivi qui a été fait pour chaque formateur depuis 2009. Le suivi se fait toujours par le biais de rencontres individuelles entre la responsable et le formateur et porte sur l'intégration des nouveaux formateurs, la mise en route d'un projet, un nouveau cours, une évaluation informelle, etc. Deux fois par an, LC Language Centre organise une "réunion des formateurs". L'évaluation des formateurs se fait par le biais des formulaires d'évaluation qui ont été complétés par les participants. Les statistiques par formateur montrent de bons à très bon résultats. Des accords clairs sont conclus entre l'organisme et les collaborateurs free-lance par le biais de conventions, signées par les deux parties. Les obligations de chacun y sont clairement reprises.

Matériel et documentation

Le matériel mis à disposition comprend des tableaux, des ordinateurs et du matériel audio-visuel. Une salle est réservée aux formateurs qui peuvent utiliser les outils informatiques et la photocopieuse. Chaque formateur compose son propre syllabus, suivant le contenu et les spécificités de chaque formation. Ils ont pour cela accès à une bibliothèque multilingue comprenant des livres, manuels, documentation, dictionnaires, jeux, ... Les participants reçoivent un classeur reprenant les informations pratiques, les formulaires standard et des intercalaires afin de classer les documents que le formateur leur remettra au fur et à mesure des cours. Pour le néerlandais et l'anglais, une base de grammaire est toujours fournie.

Infrastructure et accommodations

L'organisme dispose d'un centre de formation adapté à la nature des formations proposées. L'infrastructure se compose de sept salles de cours, réparties sur deux étages. Le rez-de-chaussée a été entièrement rénové en 2010. Le 2ème étage sera rénové en 2011.

Des échanges par e-mail précisent aux clients et aux formateurs les informations relatives au lieu de la formation. Le Centre est facile d'accès en transports en commun et en voiture. Une sortie de métro est à proximité immédiate du Centre. Le parking est aisé dans les environs.

Organisation et communication internes

La gérante est responsable de la gestion quotidienne du Centre. Elle gère tous les aspects administratifs et les contacts avec les clients et les formateurs. En son absence, le collaborateur permanent reprend ses tâches. Un classeur reprenant les différents projets en cours ainsi que les informations importantes est préparé à chaque fois, afin de transmettre de manière aisée et structurée l'information. Les documents sont classés en format papier et électronique. Un serveur permet le partage des documents. Les différents éléments contrôlés étaient facilement consultables. La communication avec les formateurs se fait soit par e-mail, soit par téléphone, soit directement sur place dans le Centre. Chaque formateur a à sa disposition un casier personnel.

Gestion de la qualité

L'objectif de qualité du centre se traduit par des clients satisfaits. La gérante veille à satisfaire les clients par le contenu sur mesure de la formation en déterminant les objectifs au préalable, par le choix de formateurs, par l'investissement dans du matériel ou du développement de matériel sur mesure et par le biais d'un contact régulier entre avec les clients et les formateurs. Les éléments clés afin de garantir la qualité d'une formation, suivant les critères de l'école, sont transmis aux formateurs lors du premier entretien et sont repris dans un document. Un autre document, également présenté au début de la collaboration, reprend les différentes procédures mises en place par l'organisme. Le système d'évaluation des connaissances et de la satisfaction Webropol permet d'avoir un suivi et historique de la satisfaction des clients. Un classeur reprend la majorité des plaintes ainsi que, partiellement, les documents qui y sont liés. Des échanges e-mail sont également disponibles dans les fichiers électroniques mais de manière non systématique.

Ressources humaines

Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	1	0,80	49	18,81	19,61
Non-Consultants	1	1,20	0	0,00	1,20

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):	2,89
Nombre de consultants ayant quitté ces 12 derniers mois:	4
Nombre de consultants engagés ces 12 derniers mois:	12

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

Tous les candidats-formateurs dont le CV retient l'attention sont reçus par la gérante de l'organisme. Ils sont sélectionnés sur base de leur expérience professionnelle dans le domaine de la formation des langues et/ou d'un diplôme dans le domaine des langues. Leur flexibilité, adaptabilité, mobilité, professionnalisme et communication sont des atouts importants. Les professeurs enseignent majoritairement dans leur langue maternelle ou dans une langue qu'ils maîtrisent parfaitement.

Suivi qualitatif interne

Avant le démarrage de la formation, le formateur reçoit une feuille avec les desiderata du participant. Pendant le premier cours, cette feuille fait l'objet d'une discussion avec l'apprenant. Un mois après le démarrage des cours, le participant reçoit par e-mail un formulaire d'évaluation intermédiaire, qui permet au formateur de réorienter son cours si nécessaire. En fin de cycle, le participant complète une fiche d'évaluation finale et le formateur établit un rapport d'évaluation sur les connaissances acquises par le participant et, suivant la demande, rédige un plan d'action avec l'apprenant.

Deux fois par an, LC Language Centre organise une réunion informelle pour les formateurs. Un suivi pédagogique individuel est assuré par Annick Lombard.