

## Introduction

Nom officiel de l'organisme:	Art & Go
Siège social:	Art & Go Place Van Meyel, 16 1040 Bruxelles - Belgique
Adresse de contact:	Art & Go Place Van Meyel, 16 1040 Bruxelles - Belgique
Téléphone:	02/732 48 44
Fax:	02/732 94 92
Adresse email:	info@baogroup.be
Site WEB:	www.baogroup.be
Année du début des activités auditées:	2005
Forme juridique actuelle:	srl - 1999
Nom du directeur, fonction:	M. Bernard Persoons - gérant
Personne de contact, fonction:	M. Pierre Lucas - responsable formations
Date de l'audit:	29-10-2010
Responsable audit:	Pierre Lucas, responsable formations
Membre de:	Les coaches de BAO sont membres d'ICF (la Fédération Internationale de Coaching). Certains sont membres de l'ADP (Association des Professionnels RH).
Reconnu par:	Région wallonne (chèques formations), KMO Portefeuille, Nomination HR Awards
Numéro d'entreprise:	0465 828 741
Siège(s) d'activité:	1040 Bruxelles - Belgique

### Auditeur

Anne Carpentier

### Scope de l'audit

L'audit porte sur les services suivants:

- Training: formations inter et intra-entreprise en coaching, développement personnel, management, leadership et coaching individuel et d'équipes

### 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 05-11-2010 au 05-11-2013

*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)*

## Présentation de l'organisme

### Origine, historique et structure

La société Art & Go scrl a été créée en 1998. Suite à l'élargissement de sa gamme d'activités dans le domaine de la formation et du coaching, l'entreprise a créé en 2005 la division BAO Group.

Actuellement, Art & Go scrl compte trois divisions : BAO Events qui organise des événements et gère le lieu de spectacle le "Bouche à Oreille", BAO Group – Entreprises et l'Institut Elan Vital. Ces deux dernières divisions font l'objet du présent audit. En 2009, l'organisme a également créé une asbl "Bouche à Oreille" qui a une vocation sociale.

Le statut juridique de Art & Go est celui d'une société coopérative à responsabilité limitée qui compte actuellement six associés qui sont les administrateurs. La direction de BAO Group est assurée par Bernard Persoons, un des associés, qui prend en charge les aspects financiers et de gestion. Pierre Lucas, co-fondateur de l'organisme, est responsable des formations. Il est en charge du développement des formations, du recrutement et du suivi des formateurs et coaches ainsi que des aspects commerciaux. Daniëlle De Wilde, fondatrice de l'Institut Elan Vital Coaching & Mentoring facilite, en tant que mentor-coach, les sessions de supervision pour les coaches désireux de progresser dans leur discipline et leur accréditation professionnelle. L'organisation pratique des cours et les contacts avec les participants sont gérés par la coordinatrice des formations.

Pour ses formations et trajets de coaching, l'organisme fait appel à un noyau de huit formateurs/coaches indépendants dont Pierre Lucas et Daniëlle De Wilde. Seize assistants free-lance complètent l'équipe.

### Activités et spécificités

L'organisme propose des formations interentreprises, des formations intra-entreprise et du coaching individuel ou de groupe. Pour ces activités, BAO Group a créé deux écoles.

La première, BAO Group Learning & Development, se spécialise dans le coaching individuel, le coaching d'équipes et le coaching stratégique pour le monde de l'entreprise. L'organisme accompagne les entreprises et organisations dans la mise en place d'une 'culture coach' pour permettre aux salariés de privilégier leur propre développement tout en étant en accord avec les valeurs de l'organisation.

Pour les trajets intra-entreprise, le coach de BAO Group établit avec le responsable au sein de l'entreprise un programme sur mesure en fonction des besoins et des objectifs du client. Ces trajets de formation/coaching se donnent soit dans l'entreprise, soit en résidentiel.

BAO Group Learning & Development propose également un programme intitulé "INTER-FACE". C'est un parcours de Leadership & Management destiné aux cadres, managers et chefs d'entreprise. A travers une formation et du coaching individuel et en groupe, les participants sont amenés à consolider leur leadership.

La seconde, "l'Institut Elan Vital Coaching & Mentoring" est une école bilingue de formation de coaches professionnels et de développement personnel. L'école propose trois niveaux de formation. La formation "Explorer" est essentiellement basée sur le développement personnel par les outils du coaching. Elle s'adresse à toute personne qui souhaite améliorer sa place dans son environnement familial, social ou professionnel. La formation compte sept modules qui se donnent le weekend. Les groupes sont limités à 20 personnes.

Le cycle "Discoverer", une formation de sept jours, vient compléter cette première formation afin que les participants puissent acquérir les compétences d'un véritable coach, soit pour intégrer ces compétences à son activité professionnelle, soit pour se lancer en tant que coach. En fin de cycle, les participants passent la procédure de certification Elan Vital mentoring & coaching - BAO Group.

Enfin, le cycle "Expert" s'adresse à ceux ayant déjà suivi une formation professionnelle au coaching. Cette formation, axée sur le monde de l'entreprise et des organisations est un approfondissement pour ceux qui ont déjà suivi un trajet axé sur le coaching. Ce cycle, d'une durée de treize jours, donne lieu à la remise du diplôme coach level 2.

Les formations interentreprises sont disponibles en français et en néerlandais et se donnent dans les locaux du "Bouche à Oreille" à Bruxelles.

## Développements futurs

L'organisme souhaite proposer à titre gratuit une formation "Train-the-Trainer" par le biais de son asbl "Bouche à Oreille". Cette asbl, créée en 2009, se destine au coaching à profit social, c'est-à-dire appliqué au secteur non marchand, soit directement auprès des populations nécessitant une réinsertion sociale, soit indirectement par la formation des professionnels et/ou futurs professionnels œuvrant dans les domaines de l'enseignement, du paramédical, du social, de l'univers carcéral ou de tout autre domaine sensible de la vie en société.

Les formations des deux écoles vont continuer à se développer avec l'ajout de nouvelles techniques et le développement de modèles orientés "thérapeutique".

## Vision (\*)

"Les programmes ont pour but de changer réellement et durablement les comportements et les attitudes des individus afin de les rendre plus adaptés aux attentes et ce, dans le respect des aspirations profondes de l'individu. Ce travail se fait à plusieurs niveaux: mental, émotionnel, corporel, énergétique et même, dans un certain sens, spirituel ou transpersonnel.

(lire également le document édité dans le cadre de la nomination HR AWARD)."

(\*) *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

Management:	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
Managing coach et team coaching Coaching (3 cycles)	61	222	55
Total: (338)	61	222	55

## Clientèle

### **Profil des personnes**

*exprimé en: nombre de jours ou d'heures*

Top management:	30 %
Middle management:	70 %

### **Secteur d'activités**

*exprimé en: nombre de jours ou d'heures*

Industrie:	25 %
Services:	75 %

### **Taille des entreprises / entités**

*exprimé en: nombre de jours ou d'heures*

moins de 250 collaborateurs:	10 %
250 collaborateurs ou plus:	90 %

### **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 clients*

Néerlandais:	35 %
Français:	65 %

*Références récentes mentionnées par l'organisme:*

Sodexo - Carmeuse - Pfizer - Cofinimmo - Axa - BNP Paribas Fortis - Techspace Aero - Prayon - KPN Getronics  
- Danone

## 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 31-08-2010 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: 12.

Période de l'enquête sur la satisfaction des clients: du 18-10-2010 au 27-10-2010 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	-	-	-	-	2	10	4,83/5	
Phase préparatoire	1	-	-	-	4	7	4,64/5	
Exécution	-	-	-	-	4	8	4,67/5	
Gestion de projet	-	-	-	1	2	9	4,67/5	
Rapport & outils	-	-	-	-	6	6	4,50/5	
Consultants	-	-	-	-	5	7	4,58/5	
Suivi	-	-	-	-	5	7	4,58/5	
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	2	10	4,83/5	
Administration & Logistique	-	-	-	-	7	5	4,42/5	
Rapport qualité-prix	-	-	1	1	8	2	3,92/5	

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 : 97%

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 : 4,53/5

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 : 94%

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 : 4,68/5

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

### Synthèse:

De manière générale, les clients apprécient les premiers contacts qu'ils ont avec BAO Group. Le plus souvent, ils ont connu l'organisme par le biais de connaissances ou via les formateurs. Certains ont visité le site web de l'organisme qu'ils décrivent comme bien conçu, clair et complet. Les premiers contacts se font souvent par téléphone. Pour les formations de l'école, les participants ont été invités à une séance d'information où les programmes leur ont été clairement présentés. Pour les formations intra-entreprise, les clients ont eu une ou plusieurs réunions de préparation qui se sont bien déroulées. Tous ont reçu une offre bien présentée et complète.

La manière dont les formations se sont déroulées est appréciée par toutes les personnes interrogées. Les formations ont répondu à leurs attentes, voire pour certains au-delà des attentes. Les participants apprécient la méthode d'apprentissage, la diversité des approches et l'encadrement professionnel. Ils estiment qu'il y a un bon équilibre entre les apports théoriques et les mises en pratique. L'organisme suit son programme de cours tout en gardant une certaine flexibilité pour l'adapter suivant les besoins du groupe.

L'organisation pratique des formations est jugée bonne voire très bonne par la majorité des clients. Une personne

n'est que moyennement satisfaite de cet aspect pour des raisons de planification et respect d'horaires. La plupart des clients apprécient que les formations soient réparties en modules et qu'elles se donnent durant le weekend. Cela leur permet de concilier vie professionnelle et formation. Les horaires et le planning sont généralement bien respectés. L'organisme se montre en outre flexible et s'adapte, dans la mesure du possible, aux demandes des participants et commanditaires.

La qualité des supports de cours et du matériel didactique utilisé est perçu de manière positive par l'ensemble des clients. Les participants reçoivent un syllabus comprenant la copie des présentations, des cahiers d'exercices, des fiches synthétiques et des listes de références. Le matériel est décrit comme bien structuré, visuel, complet et utile. L'organisme met à la disposition des participants une bibliothèque avec des ouvrages de référence.

Les formateurs sont appréciés pour leur professionnalisme, leur expérience et leur maîtrise des sujets enseignés. Le plus souvent, les participants ont eu un ou deux formateurs/coaches principaux ainsi que des assistants. Certains regrettent que tous les formateurs/coaches ne soient pas du même niveau. La disponibilité des formateurs, leur dynamisme, leur ouverture d'esprit et leur capacité à gérer les groupes sont des atouts souvent cités.

A la fin de chaque module, les participants complètent un formulaire d'évaluation. Généralement, les formateurs font également un tour de table en début et en fin de module. A la fin d'une session, un debriefing est organisé avec le commanditaire afin de faire le point sur le déroulement de la formation. Les clients estiment que l'organisme tient compte des remarques et est ouvert par rapport aux suggestions qui lui sont faites.

Les contacts avec l'organisme sont appréciés par l'ensemble des personnes interrogées. Les clients disent que l'organisme est facilement joignable et disponible et qu'ils reçoivent rapidement une réponse à leurs questions. Lors des formations, l'accueil est décrit comme chaleureux et convivial.

Le suivi administratif ne pose aucun problème. Les factures sont correctement établies et les procédures internes des clients sont respectées. Le lieu des cours est jugé positivement par l'ensemble des clients. Le lieu est agréable, confortable et facile d'accès. Des boissons et un lunch léger sont offerts. Certains clients estiment que le repas n'est pas très copieux et varié.

Pour la majorité des clients, le rapport entre le prix et la qualité des formations est bon et dans la moyenne du marché. Pour deux personnes, le prix est trop cher et exagéré, notamment par rapport au niveau des repas.

L'organisme laisse une très bonne impression générale à ses clients. Les points forts retenus sont le professionnalisme, la flexibilité et la bonne organisation de BAO Group. Leur approche originale et innovante est également appréciée. De nombreux participants émettent un avis positif sur la qualité, l'expérience et l'engagement des formateurs/coaches.

## Ressources humaines

### Tableau synoptique des collaborateurs

	Collaborateurs permanents		Collaborateurs réguliers et occasionnels		total
	#	fte	#	fte	fte
Consultants	2	1,50	16	6,00	7,50
Non-Consultants	4	4,00	0	0,00	4,00

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):	5,00
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

BAO Group travaille avec huit senior coaches indépendants qui travaillent majoritairement pour l'organisme. Les senior coaches consacrent personnellement minimum 20 jours par an à leur propre développement personnel. Ils ont tous suivi et suivent régulièrement des formations spécialisées. Ils sont des coaches certifiés ICF et ont le talent pour communiquer face à des groupes ou individus.

Une équipe de 16 coaches free-lance viennent renforcer l'équipe de base. Ces personnes doivent avoir suivi l'ensemble des cycles de formation proposés par l'organisme et doivent également être certifiés par l'ICF. Ils ont en outre une expérience significative en entreprise et avoir un savoir-être et savoir-faire.

### Suivi qualitatif interne

L'organisme prévoit quatre fois par an des réunions et séminaires pour ses consultants-coaches: recyclage et formations dans de nouveaux domaines, par exemple les constellations systémiques, les neurosciences, ...

Des réunions d'équipe sont organisées régulièrement. Ces réunions permettent un partage d'expérience, de connaissances, d'outils. C'est un moment de formation mutuelle.

Lors des formations intra-entreprise, les participants complètent une évaluation en fin de journée ou de cycle. Un moment d'évaluation est prévu entre les commanditaires et le responsable de BAO Group, soit par téléphone, soit lors d'une réunion.

Pour les formations interentreprises, les participants complètent une évaluation à la fin de chaque module. Il y a aussi un échange informel, un tour de table avec le formateur/coach.