

INTRODUCTION

Nom officiel	Zelco Logistics	Début des activités	1989
Adresse	Weststraat 119	Forme juridique actuelle	sa
Ville	9959 Waarschoot	Constitution forme juridique	2006
Tél.	09/377 47 31	Autres lieux d'établissements	-
Fax	09/378 23 65	Direction	Alfons Van Zele, directeur
E-mail	zelco@zelco.be	Personne de contact	Alfons Van Zele, directeur
Site web	http://www.zelco.be	Membre de	PICS, VIL, AMELIOR, P&L, VLERICK ALUMNI (Alfons Van Zele), SAI

Auditeur: Isabel Hardeman

PRÉSENTATION DE L'ORGANISME**Origine, historique & structure**

Zelco a été créé en 1989 par Alfons Van Zele sous la forme juridique d'une société anonyme. Au début, il a démarré des activités de consultance à l'échelle européenne, en collaboration avec quelques fournisseurs de logiciel en logistique. A la fin de 1993, la décision a été prise de concentrer les activités davantage sur le Benelux et la France. Zelco recevait régulièrement des demandes de formation en logistique. En 1993, les premiers programmes de formation ont été proposés par Zelco concernant la gestion du magasin et la gestion du stock. Ceux-ci ont été développés au cours des années par la création d'une gamme plus étendue et d'un groupe-cible plus large. Zelco se charge également de l'organisation d'un congrès sur la logistique. Ce colloque est devenu un point de rencontre annuel de la Logistique en Flandre. Aujourd'hui, Zelco est devenu un acteur respecté sur le marché de la consultance et de la formation dans le domaine de la logistique.

Etant donné qu'à côté de la consultance et de la formation d'autres activités étaient reprises sous Zelco SA, la décision a été prise de créer une nouvelle entité juridique. Le 31 janvier 2006, Zelco Logistics a été créé sous la forme juridique d'une société anonyme. Toutes les activités de consultance et de formation dans le domaine de la logistique ont été transférées vers Zelco Logistics. Pour les clients, le nom Zelco reste.

Activités et spécificités

Les activités de Zelco s'orientent vers les services de conseil, la proposition de solutions possibles avec un accompagnement éventuel lors de l'implémentation et l'organisation de formations dans les domaines de la logistique et de l'organisation, plus précisément l'organisation du magasin, la gestion du stock, la gestion de la production et la gestion du transport.

Chaque action de consultance se compose de trois étapes. Premièrement la pré-analyse chez le client qui consiste à bien déterminer la problématique. Dans la deuxième phase, les grandes lignes de la solution sont développées et ensuite le concept est mis à plat en détail. Pour terminer, l'implémentation se déroule sous la forme de co-management.

En ce qui concerne les activités de formation, Zelco offre une gamme de formations interentreprises qui couvre tout le domaine de la logistique. A côté de cela, il est également possible d'organiser des formations intra-entreprises sous

une forme adaptée. Les formations de Zelco s'orientent tant vers le niveau opérationnel que le management.

Développements futurs

Les activités de formation et de consultance vont être davantage développées dans le domaine logistique et dans la partie francophone du pays. De nouvelles formations vont être développées pour le secteur hospitalier.

En outre, l'équipe de Zelco va être agrandie par des collaborateurs juniors pour permettre aux consultants/formateurs existants de se développer au sein de l'organisme.

Vision¹

"Une action de formation donne un aperçu et aide à comprendre les divers concepts qui permettent de développer des solutions logistiques pratiques et optimales. De plus, les compétences nécessaires sont améliorées pour mieux soutenir ou mettre en œuvre ces concepts.

Les formations intra-entreprises ont pour but d'éclaircir les concepts qui à ce moment-là sont importants pour l'entreprise et qui peuvent contribuer immédiatement au développement des solutions optimales.

Dans une action de consultance, les concepts et les solutions d'optimisation logistique sont mis en œuvre avec l'équipe locale. Il s'agit ici des solutions qui sont à ce moment-là importantes pour l'entreprise et qui tiennent compte de tous les aspects tels que le fonctionnement actuel, les décisions prises, les formes d'organisation, les objectifs, les compétences collectives et individuelles existantes dans l'organisation totale, etc. Une action de consultance est souvent un *quantum leap* ou un grand saut en avant qui mène l'organisme à un plus haut niveau de performance logistique. Ceci va de pair avec l'introduction de nouvelles solutions axées sur le futur qui peuvent par la suite être réalisées en amélioration continue, seul ou en accompagnement."

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, de même que l'exhaustivité de la liste des clients sur base de laquelle l'enquête des références a été effectuée.

¹ Reproduction du texte écrit par l'organisme.

ACTIVITÉS AUDITÉES ²

Types de service	Formations interentreprises	Formations intra-entreprise	Coaching	Conseil	Audit/ Etudes de marché	Accompagnement	Gestion de projet	Management en intérim
Indication	◇	◆		◆	*	*	*	

Domaines de formation	Sécurité & Environnement	Informatique	Sciences & Techniques	Economie & Administration	Langues
Indication	◇				
	Sales	Culture & Bien-être	Logistique & Qualité	Communication	Management & RH
			◆		

Domaines de consultance	Informatique & Systèmes d'information	Technologies & Techniques	Administration & Finances	Production & Logistique	Marketing, Communication & Sales	GRH	Stratégie & Management
Indication	◆			◆			◆

L'audit porte sur les services suivants :

- Training: logistique, organisation de magasin, gestion des stocks, gestion de la production et du transport
- Consulting: logistique, organisation de magasin, gestion des stocks, gestion de la production et du transport

- ² ◆ : les types de service / les domaines pour lesquels l'organisme preste plus de 50 jours par an;
 ◇ : les types de service / les domaines pour lesquels l'organisme preste de 10 à 50 jours par an;
 * : les types de service / les domaines pour lesquels l'organisme preste moins de 10 jours par an.

Thèmes

Thèmes	Prestations de l'année écoulée par thème et type de service, exprimées en nombre de jours							
	Formations inter-entreprises	Formations intra-entreprise	Coaching	Conseil	Audits / Etudes de marché	Accompagnement	Gestion de projet	Management en intérim
Organisation de magasin	12	273		356				
Gestion des stocks	11	150		26				
Gestion de la production	5	16		56				
Gestion du transport	7	47						
Logistique intégrale		69						
Cours de support à la logistique		133						
Total	35	688		438				

Commentaires: Les actions de conseil englobent également l'audit, l'accompagnement et la gestion de projet.

Clientèle

Exprimé en chiffre d'affaires

Profil des personnes	
Top management	29 %
Chefs d'entreprise PME's	4 %
Middle management	19 %
Employés	48 %
Ouvriers	- %
Entrepreneurs indépendants	- %
Autres:	- %

Exprimé en chiffre d'affaires

Secteur d'activités	
Commerce et distribution	84 %
Industrie	15 %
Finances	- %
Pouvoir publics	- %
Non marchand	1 %
Services	- %
Autres:	- %

Exprimé en chiffre d'affaires

Taille des entreprises	
< ou = 200 collaborateurs	64 %
> 200 collaborateurs	36 %

Exprimé en chiffre d'affaires

Langues	
Français	24 %
Néerlandais	76 %
Anglais*	%
Allemand	%
Autres:	%

Commentaires: Les formations peuvent également être organisées en anglais.

Références récentes mentionnées par l'organisme:

Salvesen, Atlas Copco, Handico, TVH, UZ Gasthuisberg, Mext, Trafic, Delfood, Katoennatie (opleiding), TNT Tongeren (formation).

ENQUÊTE DES RÉFÉRENCES ACTIVITÉS DE FORMATION

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01/06/05 au 30/04/06 inclus.

Nombre de clients sélectionnés et interrogés par MANAGEMENT INFORMATION: 10.

Période de l'enquête des références: du 03/05/06 au

12/05/06 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par Zelco. L'organisme et ses activités de formation répondent aux critères de satisfaction de la méthode d'audit Q★For.

Résultats Training

Scores	na	1	2	3	4	5	Moyenne
Impression globale	-	-	-	-	5	5	4,50/5
Phase préparatoire	1	-	-	1	5	3	4,22/5
Exécution	-	-	-	-	3	7	4,70/5
Gestion de projet	-	-	-	1	4	5	4,40/5
Rapports & outils	-	-	-	-	9	1	4,10/5
Formateurs	-	-	-	-	3	7	4,70/5
Suivi	1	-	-	1	8	-	3,89/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	-	7	3	4,30/5
Administration & logistique	4	-	-	1	1	4	4,50/5
Rapport qualité-prix	2	-	-	1	6	1	4,00/5

Légende scores: 1 : très insatisfait – 2 : insatisfait – 3 : neutre – 4 : satisfait – 5 : très satisfait – na : non applicable

Pourcentage impression globale :

100%

³

Indice d'homogénéité impression globale :

100%

⁶

Pourcentage satisfaction aspects :

94%

⁴

Indice d'homogénéité satisfaction aspects :

88%

⁷

Valeur moyenne aspects évalués :

4,31/5

⁵

Niveau moyen pondéré satisfaction :

4,4/5

⁸

³ Pourcentage de clients interrogés dont l'impression globale sur l'organisme est 'satisfait' ou 'très satisfait'.

⁴ Somme du nombre des scores 'satisfait' et 'très satisfait' par rapport au nombre total des scores, chaque fois pour les 9 aspects partiels.

⁵ Valeur moyenne de tous les scores attribués par les clients aux 9 aspects partiels lors de l'enquête des références.

⁶ Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à l'impression globale, sur une échelle de -100 à 100.

⁷ 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.

⁸ Valeur moyenne de 'valeur moyenne de l'impression globale' et 'valeur moyenne de tous les scores concernant les 9 aspects partiels'.

Synthèse

Les clients interviewés reçoivent une brochure avec l'offre des formations interentreprises. Un client trouve que la brochure ne contient pas suffisamment d'information et voudrait recevoir une table des matières de la formation au préalable. L'inscription se déroule bien. Tous les clients mentionnent qu'ils ont reçu une confirmation et un itinéraire. Une formation intra-entreprise est précédée d'un entretien de préparation avec le client au cours duquel le contenu de la formation est examiné de plus près. Ils investiguent toujours bien les besoins du client auparavant.

Au sujet de l'exécution des formations interentreprises et intra-entreprises, tous les clients interrogés se déclarent satisfaits à très satisfaits. Les participants apprécient surtout le pragmatisme et l'interactivité de la formation. Ils répondent bien aux besoins des participants.

Le planning de la formation est toujours respecté. La flexibilité de Zelco est un point fort. Presque tous les clients trouvent positifs que la formation interentreprise se déroule en petit groupe de participants. Un client trouvait le groupe trop petit et les pauses quelque peu trop longues. Quelques clients apprécient que les participants aux formations interentreprises soient issus de différents secteurs.

Plusieurs clients déclarent que le syllabus n'est pas suivi

pendant la formation mais ne trouvent pas cela nécessaire. Le syllabus, clairement rédigé, est considéré comme un bon ouvrage de référence par les clients. Pendant la formation, le temps nécessaire est consacré aux exercices.

Tous les clients contactés s'expriment positivement à très positivement au sujet des formateurs de Zelco. Les clients apprécient surtout leur expérience pratique qui se manifeste par les nombreux exemples et cas pratiques dans la formation. Les formateurs savent bien transmettre la matière et sont bien reçus par le public.

Après la formation, un formulaire d'évaluation de Zelco ou du client est rempli par les participants. Presque tous les clients trouvent positif que Zelco est ouvert aux remarques et aux suggestions. Un client trouve que la valeur ajoutée d'un formulaire d'évaluation est assez limitée. Quelques clients mentionnent que Zelco organise un entretien annuel sur les évaluations de l'année passée et les développements futurs. Plusieurs clients apprécient le fait qu'ils peuvent encore contacter le formateur après la formation pour des questions supplémentaires.

Les contacts avec Zelco sont faciles et le secrétariat est facile à joindre par e-mail ou par téléphone.

Quelques clients ne peuvent pas s'exprimer sur

l'administration ou la facturation de Zelco parce que celles-ci se font par un autre service ou institut. Les autres clients mentionnent que l'administration et la facturation se déroulent de manière correcte et ponctuelle. La logistique des formations interentreprises est bonne à très bonne. Un client regrette que l'endroit était loin.

Quelques clients n'ont pas de vue sur le prix de la formation et ne peuvent dès lors pas s'exprimer sur le rapport qualité-prix. Quelques clients trouvent que la formation n'est pas bon marché mais que la qualité est très bonne ce qui fait que le prix est en équilibre avec la qualité. D'autres clients trouvent que Zelco affiche les tarifs

normaux du marché pour leurs formations. Un client trouve que le prix des opérateurs de formation privés est extrêmement cher en comparaison avec la qualité fournie.

Tous les clients ont une impression globale positive à très positive de Zelco en tant qu'organisme de formation. Les points forts mentionnés par les clients sont entre autres le pragmatisme de la formation, l'expérience des formateurs et la flexibilité. Quelques points d'amélioration mentionnés sont l'offre de cours avancés, l'envoi d'une table des matières à l'avance et se faire connaître davantage par les responsables en logistique.

ENQUÊTE DES RÉFÉRENCES ACTIVITÉS DE CONSULTANCE

Cette synthèse est basée sur les réponses d'un échantillon sélectionné par l'auditeur parmi tous les commanditaires pour la période du 01/06/05 au 30/04/06 inclus.

Nombre de clients sélectionnés et interrogés par MANAGEMENT INFORMATION: 8.

Période de l'enquête des références: du 03/05/06 au

12/05/06 inclus.

Des contacts avec les clients, il ressort que ceux-ci sont satisfaits à très satisfaits de l'organisme et des services prestés par Zelco. L'organisme et ses activités de consultance répondent aux critères de satisfaction de la méthode d'audit Q★For.

Résultats Consulting

Scores	na	1	2	3	4	5	Moyenne
Impression globale	-	-	-	1	4	3	4,25/5
Phase préparatoire	-	-	-	1	5	2	4,13/5
Exécution	-	-	-	1	5	2	4,13/5
Gestion de projet	-	-	-	-	7	1	4,13/5
Rapports & outils	-	-	1	-	5	2	4,00/5
Consultants	-	-	-	-	2	6	4,75/5
Suivi	-	-	-	2	5	1	3,88/5
Contact avec l'organisme	-	-	-	1	4	3	4,25/5
Administration & logistique	-	-	-	-	8	-	4,00/5
Rapport qualité-prix	-	-	1	2	5	-	3,50/5

Légende scores: 1 : très insatisfait – 2 : insatisfait – 3 : neutre – 4 : satisfait – 5 : très satisfait – na : non applicable

Pourcentage impression globale :	88%	³	Indice d'homogénéité impression globale :	75%	⁶
Pourcentage satisfaction aspects :	88%	⁴	Indice d'homogénéité satisfaction aspects :	75%	⁷
Valeur moyenne aspects évalués :	4,08/5	⁵	Niveau moyen pondéré satisfaction :	4,16/5	⁸

⁹ Pourcentage de clients interrogés dont l'impression globale sur l'organisme est 'satisfait' ou 'très satisfait'.

¹⁰ Somme du nombre des scores 'satisfait' et 'très satisfait' par rapport au nombre total des scores, chaque fois pour les 9 aspects partiels.

¹¹ Valeur moyenne de tous les scores attribués par les clients aux 9 aspects partiels lors de l'enquête des références.

¹² Indique le degré d'homogénéité ou de dispersion des réponses relatives à l'impression globale, sur une échelle de -100 à 100.

¹³ 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.

¹⁴ Valeur moyenne de 'valeur moyenne de l'impression globale' et 'valeur moyenne de tous les scores concernant les 9 aspects partiels'.

Synthèse

Un entretien de préparation est consacré à la problématique, à l'approche, à la taille et au timing. Au cours de cet entretien, ils écoutent bien les besoins du client. Un client trouve un seul entretien au préalable trop peu et aurait voulu avoir plus d'entretiens avec les gens sur place. Quelques clients interrogés apprécient la pré-analyse approfondie dans leur entreprise.

Par le biais d'une présentation, ils donnent de bonnes idées et des solutions sont proposées. Les clients s'accordent tous sur le fait que des conseils utiles leur sont fournis. Un client avait espéré plus de l'apport de Zelco.

Les clients déclarent que le timing du projet est respecté. Le client est tenu au courant de l'avancement par un feedback continu.

Les clients mentionnent avoir reçu un ou plusieurs rapports dans lesquels tout est clairement décrit. Quelques clients remarquent qu'ils ont reçu une présentation Powerpoint sur papier. Un client regrette ne pas avoir reçu de rapport et trouve que les graphiques et les présentations de Zelco ne sont pas modernes.

Les consultants de Zelco sont des personnes compétentes qui ont beaucoup d'expérience sur le lieu de travail. De

même, leur passion, leur spontanéité et leur approche pragmatique sont des atouts qui ont été cités par quelques clients.

La majorité des clients mentionne que Zelco s'interroge sur la satisfaction des clients et le déroulement des activités par le biais du téléphone. Quelques clients regrettent le suivi limité après le trajet.

Les contacts avec Zelco sont faciles et les consultants sont faciles à joindre par e-mail, par téléphone et par GSM. Un client a eu des difficultés au début avec la disponibilité du consultant.

La facturation se déroule correctement selon les accords conclus.

La majorité des clients interrogés s'accorde à dire que leurs services sont de bonne qualité pour le prix qu'ils demandent. Selon ces clients, le prix affiché est conforme à celui du marché. Quelques clients trouvent le prix trop élevé en rapport avec la qualité.

La plupart des clients ont une impression positive à très positive de Zelco en tant qu'organisme de consultance. Les atouts qui ont été mentionnés par quelques clients sont la flexibilité, l'expérience et la connaissance pratique des consultants. Un client est satisfait de la grande expérience de Zelco mais trouve le prix trop cher par rapport au résultat.

Plusieurs clients s'accordent sur le fait que Zelco est un organisme professionnel.

RESSOURCES HUMAINES ¹⁵

Profil des collaborateurs		Temps plein	Mi-temps	¼ temps	Occasionnel	Ponctuel
Formateurs/ Consultants	Nombre de collaborateurs propres ¹⁶	6				
	Nombre de collaborateurs free-lance ¹⁷		1	1	3	
Profil des collaborateurs		Temps plein	Mi-temps	¼ temps	Occasionnel	Ponctuel
Direction et collaborateurs commerciaux, pédagogiques ou de support	Nombre de collaborateurs propres ¹⁶	1				
	Nombre de collaborateurs free-lance ¹⁷			1		

¹⁵ Ces données constituent une observation instantanée valable au moment de la visite de l'auditeur à l'organisme.

¹⁶ Les collaborateurs sous contrat d'emploi et les administrateurs (gérants) de la société.

¹⁷ Ceux qui facturent leurs services à l'organisme.

Formation & expérience des formateurs/consultants

Tous les formateurs/consultants disposent d'un diplôme d'ingénieur ou de licence et ont une bonne connaissance de base de la logistique. Ils disposent en outre de bonnes aptitudes communicatives étant donné qu'ils doivent travailler avec des personnes de différents niveaux et qu'ils

s'adaptent rapidement à la culture d'entreprise du client.

Durée des collaborations

Les consultants/formateurs ont été recrutés dans la période de 1996 à 2005.

SUIVI QUALITATIF INTERNE

Un entretien d'évaluation annuel est prévu entre chaque collaborateur et le directeur général au cours duquel ils discutent des objectifs de l'année passée et de l'année à venir. Pendant l'entretien d'évaluation, ils parcourent une matrice des compétences qui contient une description détaillée de tous les domaines de connaissance nécessaires au sein de Zelco. A l'aide de cette matrice des compétences, les progrès et l'évolution de chaque collaborateur peuvent être évalués de manière objective. Les besoins de formation des collaborateurs sont examinés sur base des compétences. Des formations internes et externes sont régulièrement suivies. A côté de ces formations, les consultants/formateurs apprennent aussi continuellement sur le lieu de travail pendant les actions de consultance au cours desquelles beaucoup d'informations sont récoltées. De plus, les collaborateurs récoltent

également des informations sur les nouvelles tendances dans le domaine de la logistique en participant à des grands salons européens sur la logistique.

Chaque mois, une réunion est organisée pour tous les collaborateurs de Zelco. Des points d'action sont développés et traités et parfois une discussion a lieu sur la logistique qui permet d'élargir les connaissances.

Zelco organise également des journées d'étude afin de maintenir une vision commune. Au cours de ces journées un sujet logistique est traité en détail. La théorie est passée en revue, des discussions sont menées, des exemples concrets sont cités et des problèmes sont résolus.

Zelco a obtenu pour la deuxième fois le label Q*For pour les activités de formation et de consultance.