

Cette charte a pour objectif de vous présenter les garanties qu'apporte Complétude et qui font la différence sur des sujets essentiels tels que la sélection et le niveau des intervenants pédagogiques. Toujours à la pointe en matière de qualité, Complétude est le 1er et le seul organisme de soutien scolaire à respecter les normes Qualicert et ISO 9001.

## Complétude s'engage sur le niveau de formation de ses intervenants pédagogiques

- Tous les intervenants proposés par Complétude sont :
  - soit titulaires d'un diplôme de niveau Bac+3 minimum
  - soit étudiants dans une Grande Ecole avec un niveau Bac+3 en cours minimum (Ecoles d'ingénieurs, Ecoles de Commerce, Sciences Po...),
  - soit professeurs en exercice ou ayant exercé dans un établissement public ou privé.
- Les originaux des diplômes sont systématiquement vérifiés et Complétude est en mesure de vous en envoyer une copie sur simple demande.
- Complétude accompagne ses intervenants en mettant à leur disposition des outils pédagogiques développés spécifiquement (guide de l'intervenant pédagogique, fiches méthode, supports de cours et d'exercices).

## Complétude s'engage sur la qualité du processus de sélection des intervenants pédagogiques

- Chaque intervenant est évalué lors d'un entretien individuel de recrutement en face à face avec un chargé de recrutement Complétude : expérience, capacité à expliquer clairement, à communiquer de bonnes méthodes de travail et à motiver l'élève sont des éléments déterminants pour être sélectionné.
- Complétude exige un extrait de casier judiciaire avant d'affecter son 1<sup>er</sup> cours à un intervenant pédagogique.

## Complétude s'engage à vous satisfaire

- Pour toute nouvelle demande d'intervenant pédagogique, Complétude s'engage à vous apporter une réponse sous huit jours maximum.
- A tout moment, si vous n'étiez pas pleinement satisfait ou que vos disponibilités (horaires, lieu d'habitation) venaient à changer, et décidiez de ne pas continuer avec un intervenant, Complétude s'engage à rechercher d'autres intervenants dans les meilleurs délais.

## Un interlocuteur personnel pour un meilleur suivi de vos besoins

- Dès votre premier appel, vous êtes mis en relation avec un conseiller qui sera votre interlocuteur personnel tout au long de la prestation.
- Votre conseiller procède à la sélection des intervenants pédagogiques les plus à même de répondre à votre demande en fonction de vos souhaits et de vos objectifs.

### Un service conçu pour vous faciliter la vie et vous laisser gérer vos cours en toute liberté

- Complétude s'engage à effectuer en votre nom et pour votre compte toutes les formalités administratives : bulletins de paie, attestations Assedic, déclarations URSSAF, attestations fiscales, etc.
- Complétude s'engage à ne pas vous facturer de frais d'inscription si vous ne souhaitez pas continuer après le 1er cours. Dans ce cas, seules les heures de cours dispensées sont dues.
- Pour simplifier au maximum le paiement de l'intervenant pédagogique, nous avons mis au point un système de rémunération par coupons-cours (1 coupon = 1 heure de cours). Complétude s'engage à ce que les coupons-cours restent valides, moyennant un éventuel ajustement tarifaire, pendant l'année scolaire qui suit l'année scolaire de leur émission.
- Complétude s'engage à rembourser, pendant leur durée de validité, les coupons-cours non utilisés, à l'exception des sommes payées au moyen de l'aide financière ou du CESU pré-financé.

### Complétude bénéficie d'une garantie financière auprès du Groupe Caisse d'Épargne

- Complétude dispose d'une garantie financière de 820 000 € auprès du Groupe Caisse d'Épargne.
- Cette garantie, c'est pour vous la certitude de pouvoir récupérer auprès du Groupe Caisse d'Épargne les sommes versées correspondant aux coupons-cours non consommés en cas de défaillance de Complétude.

### Votre avis sur notre service : notre meilleur outil d'amélioration de la qualité

- Complétude s'engage à ce que votre conseiller vous contacte tous les trimestres pour un appel de « suivi qualité ».
- Lors de chaque « suivi qualité », votre conseiller s'assure de votre satisfaction globale et fait avec vous un bilan détaillé concernant l'intervenant pédagogique : pédagogie, capacité à transmettre de bonnes méthodes de travail, ponctualité...
- Votre avis et celui des autres familles en relation avec cet intervenant permettent d'évaluer le niveau de satisfaction apporté par cet intervenant.
- Le dossier d'un intervenant ne donnant pas entière satisfaction est systématiquement examiné par le service qualité qui peut prendre la décision de ne plus lui proposer de cours.
- Complétude a mis en place une organisation assurant une traçabilité complète du traitement de vos remarques ou de vos réclamations. Ainsi en cas de réclamation ou de suggestion, une réponse vous est adressée sous 3 jours ouvrés maximum.



La qualité du service Complétude est reconnue par la certification Qualicert, qui atteste du respect des engagements pris en matière de déontologie, d'éthique et de qualité de service tels que définis par le référentiel « Prestations de Services à la Personne ».



La certification à la norme ISO 9001 démontre la performance des méthodes utilisées par Complétude et l'efficacité de ses procédures. Elle témoigne également de la volonté de Complétude d'optimiser et d'améliorer de façon continue son organisation dans le but de toujours mieux satisfaire ses clients.