

18 engagements Complétude qui font la différence.

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 École** avec un niveau Bac+3 en cours minimum (Écoles d'ingénieurs, Écoles de Commerce, Sciences Po...),
 - soit **professeurs en exercice ou ayant exercé** dans un établissement public ou privé.
- Les 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 : cahiers Complétude et fiches méthodes.

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

- **Les tests de connaissances** : Complétude soumet chaque candidat à un **test informatique de connaissances** sur la ou les matières dans lesquelles il souhaite donner des cours.
 - **La mise en situation** : chaque candidat est mis en situation de devoir expliquer simplement et clairement des règles de base ou la solution d'un exercice afin de faire la preuve de ses **qualités pédagogiques**.
 - **L'entretien individuel** : chaque candidat est évalué lors d'un entretien individuel en face à face avec un chargé de recrutement Complétude. Expérience, capacité 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^{er} cours à un intervenant pédagogique.

Complétude s'engage à vous laisser gérer vos cours en toute liberté

- Chez Complétude, vous commandez le nombre d'heures dont vous avez besoin, **sans forfait, sans minimum**.
- **Complétude rembourse les heures de cours non utilisées** pendant l'année scolaire en cours et les quatre suivantes, à l'exception des sommes payées par CESU pré-financé.

Complétude s'engage à vous satisfaire

- Vous **rencontrez l'intervenant pédagogique** sélectionné **avant de payer les cours**.
- Si vous n'êtes **pas satisfait après le premier cours**, Complétude s'engage :
 - à **ne pas vous facturer de frais d'inscription**,
 - à **ne pas vous facturer le premier cours**.
- Vous pouvez changer de matière ou d'intervenant à tout moment sur simple demande.
- 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 s'engage sur le suivi de vos cours particuliers

- Dès votre 1^{er} appel, votre conseiller pédagogique prend le temps nécessaire pour **comprendre les besoins de votre enfant** et fixer avec vous des objectifs précis.
- Il sélectionne l'intervenant pédagogique et **vous communique son profil**.
- Il vous appelle après le 1^{er} cours pour **s'assurer que le contact est bien passé** entre votre enfant et l'intervenant.
- **Chaque trimestre**, il vous appelle pour faire le point sur **l'efficacité des cours particuliers** et adapter éventuellement leur rythme.

Complétude s'engage à vous faciliter la vie

- Pour toute nouvelle demande d'intervenant pédagogique, Complétude vous apporte une réponse **sous huit jours maximum**.
- Complétude **effectue en votre nom** et pour votre compte **toutes les formalités administratives**.

Complétude a nommé un Correspondant Informatique et Libertés afin de veiller au respect du traitement des données vous concernant.



La qualité du service Complétude est reconnue par la **certification Qualicert**. La conformité à cette certification fait l'objet d'un **audit strict** mené régulièrement par l'**organisme indépendant SGS ICS** - 29 avenue Aristide Briand - 94111 Arcueil Cedex - www.qualicert.fr. Ce contrôle porte notamment sur des engagements en matière de déontologie, d'éthique et de qualité de service, définis par le référentiel «**Services aux Particuliers**».

Ce référentiel peut être obtenu ou consulté auprès de SGS ICS. Les principales caractéristiques certifiées sont affichées sur le certificat délivré par SGS ICS. La liste des sites certifiés est disponible auprès de Complétude ou de SGS ICS.

Complétude - 38 rue Blomet - 75015 Paris