
Information Presse

Paris le 30 août 2006,

Résultats enquête de satisfaction IFOP 2006¹

Avec 96% de clients satisfaits de son service, Complétude démontre concrètement la pertinence de sa démarche qualité

- **Complétude a toujours placé la qualité au cœur de sa démarche client.**
- **L'objectif : proposer une qualité de service optimale et constante pour répondre aux exigences de plus en plus fortes des parents à l'égard des organismes de soutien scolaire.**
- **C'est dans cette démarche que s'inscrivent la certification ISO 9001 obtenue l'an dernier par Complétude, ainsi que cette enquête de satisfaction IFOP, réalisée annuellement.**

Paris, le 30 août 2006 – Effectuée du 28 juin au 3 juillet 2006 auprès de 305 parents, cette étude IFOP a été menée afin de mesurer la satisfaction des clients de Complétude, n° 2 sur le marché du soutien scolaire.

« Comme chaque année, nous avons souhaité faire évaluer la qualité de nos services auprès de nos clients », explique Hervé Lecat, Président de Complétude. « Et d'autant plus cette année que nous sommes les seuls de notre secteur à avoir obtenu la certification ISO 9001, en août 2005. Cette reconnaissance est venue confirmer notre engagement vis-à-vis de la qualité et valider l'ensemble des procédures que nous avons mises en place pour apporter le meilleur service possible à nos clients. Il était donc important, après cette certification officielle, de mesurer également le résultat de notre démarche auprès de nos clients », ajoute-t-il.

¹ *L'IFOP a réalisé cette étude du 28 juin au 3 juillet 2006 par téléphone auprès de 305 clients de Complétude. La représentativité de l'échantillon a été assurée par l'IFOP à partir de la méthode des quotas définis selon des critères représentatifs de la base des clients de Complétude (région, classe, matière et nombre d'heures de cours).

Un niveau de satisfaction globale élevé

- **96%** des parents interrogés sont **satisfaits du service de Complétude**
- **94%** feraient **à nouveau appel à Complétude** s'ils devaient recourir à nouveau à des cours particuliers pour leur enfant.
- Et **95%** se déclarent **prêts à recommander Complétude** à leurs proches.

Des bénéfices concrètement constatés par les parents

- **89%** des parents interrogés ont constaté **des progrès accomplis par leur enfant**
- **85%** des élèves ont **plus confiance** en eux
- **76%** des élèves ont **gagné en motivation**
- **62%** des élèves **s'organisent mieux dans leur travail**

Le résultat d'une démarche entièrement tournée vers la qualité

Depuis sa création, Complétude a toujours eu pour objectif d'être reconnu pour sa qualité dans le domaine du soutien scolaire. En novembre 2004, le numéro 2 du marché décide de s'engager dans une démarche de certification ISO 9001, qui impose la mise en place de procédures au sein de l'entreprise, afin d'assurer le meilleur niveau de satisfaction possible de ses clients. En août 2005, Complétude est devenu le premier et le seul organisme de soutien scolaire à obtenir cette certification au terme d'un audit effectué par un organisme indépendant, l'AFAQ AFNOR.

La certification ISO 9001 impose à Complétude un audit annuel réalisé par l'AFAQ-AFNOR, afin de vérifier le maintien et la régularité de la qualité proposée aux clients.

Comme le détaille sa charte qualité, Complétude s'engage ainsi auprès de ses clients sur des critères de qualité précis concernant :

- le niveau de ses professeurs,
- leur processus de sélection et de mise à disposition auprès des familles,
- le suivi de la satisfaction de ses clients

« Nous avons mis en place un système de suivi unique qui nous permet d'être en contact avec chaque parent toutes les 10 semaines ainsi que des audits internes qui nous donnent en permanence des indicateurs-clés de la satisfaction client », précise Hervé Lecat.

« L'obtention de la certification ISO 9001, comme les résultats très positifs de l'étude IFOP, sont pour nous des éléments forts, mais ne constituent pas une fin en soi. Nous avons à cœur d'améliorer et de faire progresser constamment notre qualité de service, C'est pour nous un véritable engagement au quotidien. » , conclut-il.

A propos de Complétude

Complétude a été créée en 1984 par son actuel dirigeant Hervé Lecat. Le groupe propose deux activités : les cours particuliers à domicile et les stages intensifs en petits groupes. N°2 du marché des cours particuliers à domicile, N°1 du marché des stages intensifs en petits groupes, Complétude est présent sur l'ensemble du territoire national, avec 34 agences régionales. Complétude compte 23 000 familles clientes et a dispensé au cours de l'année scolaire 2005-2006 520 000 heures de cours à domicile et 180 000 heures de cours en stages intensifs en petits groupes auprès d'élèves du primaire, du secondaire et du supérieur.

Complétude est aujourd'hui le 1^{er} organisme de cours particuliers à domicile à être certifié ISO 9001, au terme d'un audit effectué par l'AFAQ-AFNOR.

(www.completude.com)

Pour toutes informations complémentaires :



Contacts Presse

Florence Gillier Communication / ☎ 01 41 18 85 55 / www.fgcom.fr

Frédérique GUILLO / fredg@fgcom.fr

Coralie LANGLAIS / coraliel@fgcom.fr