

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Complétude : 1<sup>er</sup> organisme  
de cours particuliers certifié ISO 9001.  
Enfin une véritable garantie de qualité pour les parents !

---

**Au terme d'un audit effectué par l'AFAQ-AFNOR, Complétude est devenu le 1er organisme de cours particuliers à obtenir la certification ISO 9001.**

La qualité des professeurs est la préoccupation N°1 des parents qui recourent au soutien scolaire pour leur enfant. **La certification ISO 9001** obtenue par Complétude constitue pour eux la **première véritable garantie de qualité** proposée par un organisme de cours particuliers.

Le coeur de cette politique qualité, c'est la charte qualité élaborée par Complétude. Elle réunit l'ensemble des **engagements de Complétude** dont le respect fait l'objet d'un **contrôle régulier par l'AFAQ-AFNOR**.

**N°2 sur le marché des cours particuliers à domicile**, Complétude fait figure de référence en matière de qualité. Pour aller jusqu'au bout de sa démarche, Complétude fait appel chaque année à l'**IFOP** pour mesurer la satisfaction de ses clients. L'enquête IFOP 2006 a démontré que **96% des parents étaient satisfaits du service Complétude et que plus de 89% des élèves avaient vu leurs notes augmenter**.

### A lire dans le dossier de presse :

- Fiche 1 : La certification ISO 9001 : une réponse concrète aux préoccupations des parents
- Fiche 2 : L'enquête de satisfaction IFOP : mesurer en toute objectivité la satisfaction des clients
- Fiche 3 : 10 questions à se poser avant de choisir un organisme de cours particuliers : les réponses de Complétude.
- Fiche 4 : Complétude : présentation et chiffres clés
- Fiche 5 : L'évolution du marché des cours particuliers à domicile
- Annexes :
  - Charte qualité
  - Certificat AFAQ
  - Garantie financière
  - Brochure de Complétude

# Complétude

La certification ISO 9001

Une véritable garantie  
de qualité pour les parents



## **DOSSIER DE PRESSE**

**Septembre 2006**

**COMPLÉTUDE**  
38 rue Blomet  
75015 Paris

**Contact Presse**  
Céline Rousselet  
**Tél. : 01 56 58 58 52**  
[celine.rousselet@completude.com](mailto:celine.rousselet@completude.com)

## La certification ISO 9001 : une réponse concrète aux préoccupations des parents

Trouver des professeurs compétents et pédagogues capables de faire progresser leur enfant durablement représente la préoccupation N°1 des parents ayant recours aux cours particuliers à domicile.

Pour garantir à ses clients la qualité de son service, Complétude a choisi de se conformer à une norme universellement reconnue comme une garantie d'exigence et de qualité : la norme ISO 9001 version 2000.

### Complétude est le 1er organisme de soutien scolaire à obtenir la certification ISO 9001

C'est en novembre 2004 que Hervé LECAT, président de Complétude, a décidé de s'engager dans cette démarche de certification avec **l'ambition que Complétude soit reconnu par tous comme l'organisme de référence en matière de qualité dans le domaine des cours particuliers à domicile.**

Depuis août 2005, Complétude est le 1er et seul organisme de cours particuliers à domicile certifié ISO 9001 au terme d'un audit effectué par un organisme indépendant et reconnu : l'AFAQ-AFNOR.

**La certification ISO 9001 est venue légitimement récompenser Complétude qui, depuis sa création en janvier 2000, a toujours mis la qualité au coeur de sa démarche.**

### La charte qualité détaille les engagements précis de Complétude vis-à-vis de ses clients

Les engagements qualité de Complétude sont réunis dans une **charte qualité** (en annexe) par laquelle Complétude s'engage vis-à-vis de ses clients sur des critères de qualité précis concernant :

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

Le respect de ces engagements fait l'objet d'un **audit régulier** par l'AFAQ-AFNOR.

### La norme ISO 9001, en quelques mots

■ La norme ISO 9001 a été mise au point par l'ISO (International Standard Organization), une fédération mondiale d'organismes nationaux de normalisation.

■ La norme ISO 9001 impose la mise en place de procédures visant à décrire et à optimiser l'organisation de l'entreprise afin d'assurer le meilleur niveau de satisfaction possible de ses clients.

■ Une entreprise qui souhaite obtenir la certification ISO 9001 demande à un organisme certificateur comme l'AFAQ-AFNOR de vérifier sa conformité avec les exigences de la norme.

■ La norme ISO 9001 pousse l'entreprise à améliorer de façon continue son organisation et ses méthodes de travail dans le but d'apporter en permanence un niveau de service qui corresponde aux besoins et aux exigences de ses clients.

### **Le contrôle de la qualité est confié à la responsable qualité qui y consacre 100% de son temps**

Hervé LECAT a mobilisé l'ensemble de ses collaborateurs pour mener une véritable réflexion sur le fonctionnement interne de Complétude.

Carine PENOCCI, préalablement responsable du recrutement des professeurs, a été nommée responsable qualité.

Elle est chargée de :

- s'assurer de la formation de l'ensemble du personnel aux pratiques qualité de Complétude,
- veiller au respect des procédures définies,
- proposer des solutions pour adapter et faire progresser la politique de qualité de Complétude.

### **Grâce à un système unique de suivi, Complétude mesure en permanence la qualité perçue par ses clients**

La grande majorité des clients Complétude choisissent une formule de soutien scolaire à l'année. Pour s'assurer que la qualité des cours est toujours conforme à leurs attentes, leurs conseillers pédagogiques les appellent après le 1er cours puis toutes les 10 semaines.

Si un problème qualité est identifié lors d'un suivi qualité, la responsable qualité agit immédiatement afin qu'un professeur ne donnant pas satisfaction ne se voit plus proposer de nouveaux cours.

### **Une série d'indicateurs clés ainsi que des audits qualité internes systématiques ont été mis en place pour suivre la qualité et agir rapidement**

Tous les mois, un comité de pilotage réunit Hervé LECAT (président), Didier MERGIN (directeur), Stéphane LHUILLIER (directeur informatique), Claudie HENIQUE (directrice service clients) et Carine PENOCCI (responsable qualité).

Ensemble,

- ils font le point sur tous les indicateurs qualité ainsi que sur les résultats des audits menés en interne,
- ils définissent les prochains audits à réaliser,
- ils décident des améliorations ou des actions correctives nécessaires.

### **La qualité, qu'est-ce que c'est ?**

La qualité d'un produit ou d'un service se définit par les caractéristiques ou spécifications qui lui confèrent l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicites du client.

### Quelques exemples d'indicateurs

- Taux de satisfaction des parents à l'issue du premier cours :**  
 Objectif fixé : plus de 99%  
 Résultat sur l'année scolaire 2005/2006 : 99,36%
- Taux de satisfaction des parents après 10 semaines de cours**  
 Objectif fixé : plus de 99%  
 Résultat sur l'année scolaire 2005/2006 : 99,18%
- Délai moyen d'affectation** (nombre moyen de jours qui sont nécessaires pour répondre à la demande d'une famille)  
 Objectif fixé : moins de 4 jours  
 Résultat sur l'année scolaire 2005/2006 : 4,93 jours
- Délai de traitement des réclamations** (temps moyen pris pour résoudre la réclamation d'une famille)  
 Objectif fixé : 4 jours  
 Résultat sur l'année scolaire 2005/2006 : 4,21 jours

**99,36%**

 Parents satisfaits  
 après le 1er cours

**99,18%**

 Parents satisfaits  
 après 10 semaines de cours

### Un exemple d'audit : l'audit de l'entretien de recrutement

Pour s'assurer du respect par chaque recruteur du processus de recrutement certifié ISO 9001, Carine PENOCCI, responsable qualité de Complétude, se déplace régulièrement pour assister aux entretiens de recrutement de professeurs menés dans les 34 agences Complétude.

L'audit consiste à vérifier que le recruteur applique en tous points la méthode de recrutement de Complétude basée sur l'utilisation d'une grille d'évaluation des professeurs comprenant 16 critères fondamentaux.

Après avoir assisté aux entretiens de plusieurs candidats, Carine PENOCCI compare son évaluation à celle du recruteur audité. Elle mesure les éventuels écarts d'appréciation, procède immédiatement aux actions correctives nécessaires, détermine les besoins de formation complémentaire et identifie les améliorations possibles.

Ainsi, à l'occasion des tout premiers audits, elle a pu identifier très rapidement la nécessité d'apporter des précisions sur certains critères de la grille d'évaluation.

Après un travail réalisé en collaboration avec le service recrutement, l'ensemble des recruteurs a été formé à une nouvelle version de la grille d'évaluation.

# L'enquête de satisfaction IFOP : mesurer en toute objectivité la satisfaction des clients

Comme chaque année, Complétude a fait appel en juin 2006 à l'institut de sondage IFOP pour mesurer le niveau de satisfaction de ses clients et améliorer encore la qualité de ses services.

## 96% des personnes interrogées satisfaites du service de Complétude

Avec **96%** des personnes interrogées satisfaites du service de Complétude, le taux de satisfaction globale atteint un score particulièrement élevé. Les taux d'intention de renouvellement et de recommandation confirment ce très bon niveau :

- **94%** des personnes interrogées feraient une nouvelle fois appel à Complétude si elles devaient recourir de nouveau à des cours particuliers pour leur enfant,
- **95%** sont prêtes à recommander Complétude à leurs proches.

## Des notes scolaires en progression pour 86% des élèves

Au total, **75%** des personnes interrogées estiment que les résultats de leur enfant sont supérieurs ou égaux à leurs attentes et **89%** constatent une progression de leurs notes scolaires.

## Confiance en soi et motivation : des bénéfices concrets

En ce qui concerne les autres bénéfices apportés à leur enfant par les cours de Complétude, les personnes interrogées estiment :

- pour **85%** d'entre elles que leur enfant a davantage confiance en lui dans la matière enseignée,
- pour **76%** que leur enfant a gagné en motivation.

## Un échantillon représentatif

Du 28 juin au 3 juillet 2006, l'IFOP a interrogé par téléphone 305 clients de Complétude.

Pour garantir la représentativité de l'échantillon retenu pour son enquête, l'IFOP a appliqué la méthode des quotas. Ces quotas ont été définis selon des critères représentatifs de la base des clients de Complétude (région, classe, matière et nombre d'heures de cours).

## Résultats de l'enquête Ifop

**96%**

Satisfaction globale

**94%**

Intention de renouvellement

**95%**

Intention de recommander aux proches

**75%**

Résultats supérieurs ou égaux aux attentes

**89%**

Progression des notes scolaires de l'élève

**85%**

Plus de confiance en soi

**76%**

Plus de motivation

## 10 questions à se poser avant de choisir un organisme de cours particuliers : les réponses de Complétude

Avant de confier son enfant à un organisme de soutien scolaire, il est essentiel de s'assurer que les déclarations de bonnes intentions sur la qualité des cours sont encadrées par des procédures rigoureuses et matérialisées par des engagements assortis d'une véritable garantie.

Le mode de recrutement des professeurs, les méthodes de suivi, la pédagogie des professeurs, les conditions de remboursement... sont autant de critères importants à prendre en compte pour être sûr de faire le bon choix.

### Question 1. Quelles garanties réelles se cachent derrière les promesses de qualité ?

**La réponse de Complétude : Complétude est le seul organisme de soutien scolaire certifié à la norme de qualité ISO 9001.** Dans le cadre de cette norme exigeante, Complétude s'engage à respecter un processus très rigoureux de sélection, d'évaluation et de suivi des professeurs.

**Le respect de ces engagements qualité fait l'objet d'un contrôle régulier par un organisme indépendant et reconnu : l'AFAQ-AFNOR.**

### Question 2. Le niveau des professeurs est-il garanti ?

**La réponse de Complétude : Tous les professeurs proposés par Complétude sont titulaires au minimum d'une licence (Bac+3) ou d'un diplôme équivalent ou ont intégré une grande école.**

### Question 3. Comment les professeurs sont-ils sélectionnés ?

**La réponse de Complétude : Chez Complétude, chaque professeur est sélectionné au cours d'un entretien individuel de recrutement en face à face.**

Cet entretien permet de s'assurer du sérieux et de la motivation du professeur et de faire un point précis sur ses compétences, son expérience et ses qualités pédagogiques.



#### Question 4. Les informations concernant les professeurs sont-elles systématiquement vérifiées ?

**La réponse de Complétude : Complétude vérifie systématiquement les diplômes des professeurs lors de leur recrutement.** Les parents qui le souhaitent peuvent connaître en détail le cursus de leur professeur depuis le Bac. Complétude s'assure que les casiers judiciaires des professeurs sont vierges avant de valider définitivement leur dossier.

#### Question 5. Les intervenants bénéficient-ils de supports pédagogiques pour les aider à préparer leurs cours ?

**La réponse de Complétude : Les professeurs disposent des supports pédagogiques élaborés par Complétude dans toutes les matières principales du collège et du lycée.** Ces documents contiennent les points essentiels du cours ainsi que des énoncés d'exercices.

#### Question 6. L'organisme peut-il garantir que l'élève fera des progrès ?

**La réponse de Complétude :** Non, un organisme ne peut pas s'engager sur les progrès que va accomplir un élève puisqu'ils dépendent aussi de la motivation de ce dernier et des efforts qu'il est prêt à fournir. Néanmoins, grâce à l'étude de satisfaction menée annuellement auprès de ses clients, Complétude est en mesure de communiquer aux familles des informations sur la progression des résultats scolaires de ses élèves et sur les bénéfices apportés par ses cours.

Ainsi, selon l'enquête IFOP 2006 :

- **89%** des élèves suivis par Complétude au cours de l'année scolaire 2005/2006 ont vu leurs notes progresser,
- **85%** des parents pensent que leur enfant a davantage confiance en lui dans la matière enseignée et **76%** qu'il a gagné en motivation.



**Question 7. De quels moyens les parents disposent-ils pour suivre les progrès faits par leur enfant ?**

**La réponse de Complétude :** A l'issue de chaque séance, le professeur synthétise dans un carnet de suivi les points qui ont été abordés, les difficultés rencontrées et le travail à faire par l'élève pour le prochain cours.

**Un bilan oral détaillé fait par le professeur toutes les six séances** vient compléter les moyens qui permettent aux parents de suivre les progrès accomplis par l'enfant.

**Question 8. Quels moyens l'organisme met-il en place pour s'assurer du bon déroulement des cours et de la satisfaction des parents ?**

**La réponse de Complétude :** A l'issue du 1er cours, le conseiller pédagogique Complétude contacte la famille pour savoir si tout s'est passé selon ses attentes.

Par la suite, **le conseiller pédagogique effectue un appel de suivi qualité auprès des parents toutes les 10 semaines au minimum.**

**Il fait alors avec eux un bilan détaillé sur la qualité des cours dispensés par le professeur.**

**Question 9. Les parents peuvent-ils se faire rembourser les heures de cours non consommées s'ils décident d'arrêter les cours ?**

**La réponse de Complétude :** C'est un facteur fort de différenciation entre les organismes.

**Chez Complétude, les parents peuvent arrêter les cours à tout moment.**

**Les sommes versées correspondant aux heures de cours non consommées leur sont alors remboursées.**

Dans le cadre de sa politique qualité, Complétude a fait également le choix de ne pas facturer les frais d'inscription aux parents qui ne souhaiteraient pas poursuivre à l'issue du 1er cours. Dans ce cas, seules les heures de cours dispensées sont dues.



**Question 10. L'organisme dispose t-il d'une garantie financière ?**

Peu connue du grand public, cette question est essentielle.

Pour payer leurs cours particuliers, les familles achètent des coupons-cours pré-payés auprès des organismes.

**La garantie financière, c'est la certitude pour la famille de récupérer auprès du garant (une banque en règle générale) les sommes versées correspondant aux heures de cours non consommées** si l'organisme rencontre des difficultés financières.

La garantie financière, c'est aussi la certitude pour les professeurs d'être rémunérés pour les heures de cours dispensées.

**Complétude est le 1<sup>er</sup> organisme de cours particuliers à domicile à apporter cette garantie à ses clients et à ses professeurs.**

**Complétude dispose d'une garantie financière de 2 000 000 € auprès du Groupe Caisse d'Epargne.**



## Complétude : Présentation et chiffres clés

### Complétude est n°1 sur le marché des stages intensifs en petits groupes

C'est l'activité historique du groupe.

Créés en 1984 par Hervé LECAT, alors étudiant à l'Ecole Centrale de Paris, les stages intensifs sont devenus n°1 sur leur marché au début des années 90.

Les facteurs qui ont contribué à leur succès sont nombreux :

- une pédagogie innovante axée sur la transmission de bonnes méthodes de travail,
- un recrutement exigeant auprès des étudiants des meilleures Grandes Ecoles et filières universitaires,
- des groupes de petite taille (6 élèves en moyenne) de niveau homogène.

Les **stages intensifs** sont proposés en Ile de France, à Lyon et à Lille pendant les vacances scolaires ou chaque samedi après-midi sous forme de **cours hebdomadaires**.

Complétude organise également des **séjours éducatifs en campus** ou **à la montagne**.

### Complétude est n°2 sur le marché des cours particuliers à domicile

En janvier 2000, fort de 16 années d'expérience dans le soutien scolaire, Complétude démarre son activité de cours particuliers à domicile.

**Aujourd'hui, Complétude est n°2 sur le marché des cours particuliers et continue de se développer à un rythme soutenu.**

Les cours particuliers sont proposés en Ile de France et dans les 33 plus grandes villes de province et leur périphérie.

### Complétude : pionnier des stages d'Efficacité Personnelle

Les cours d'Efficacité Personnelle ont pour objectif d'aider chaque élève à se doter d'une méthode de travail efficace et personnelle qui lui convienne.

Les séances sont animées par l'équipe Complétude, qui dispose en France d'une **expérience unique en la matière**.

Depuis 1988, Complétude a mis en pratique les travaux d'Antoine de la Garanderie sur les méthodes de travail et analysé des centaines d'approches et de difficultés spécifiques.

Les professeurs d'Efficacité Personnelle ont tous suivi une formation pédagogique approfondie.

1984

Création  
des stages intensifs

2000

Lancement des  
cours particuliers à domicile

34

agences Complétude  
en France

Chiffres clés  
Année scolaire  
2005/2006

23000

clients Complétude

10500

professeurs ayant donné des  
cours avec Complétude

23,3 M euros\*

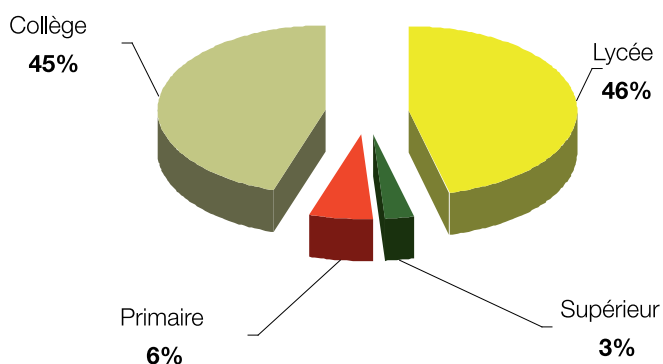
de volume d'affaires

Complétude est  
membre du Syndicat  
des Entreprises de  
Services à la personne  
(SESP)

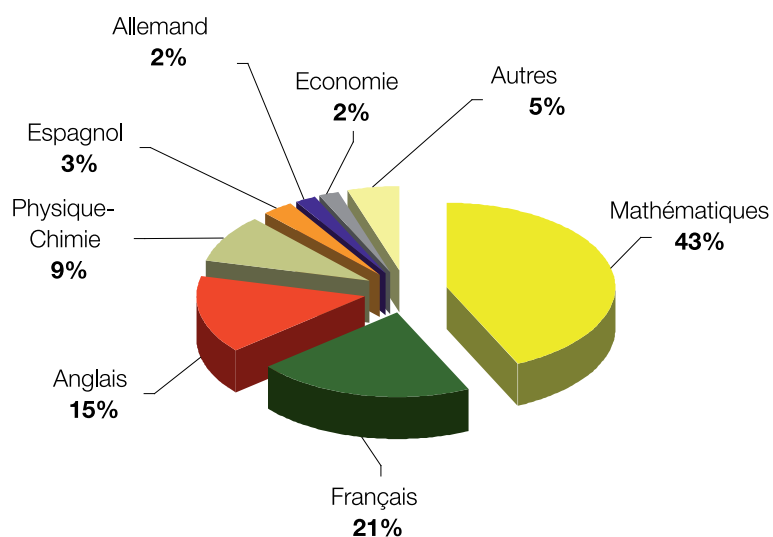
*\*Total des sommes payées par  
les familles pour des cours  
particuliers et des stages  
intensifs en petits groupes.*

Profil des demandes de cours particuliers Complétude sur l'année scolaire 2005/2006

Niveau scolaire des élèves



Matières enseignées



Chiffres clés

**91%**  
des demandes sont  
au collège ou au lycée

**79%**  
des demandes  
sont en mathématiques,  
en français ou en anglais

# L'évolution du marché des cours particuliers à domicile

**Le secteur des cours particuliers se restructure depuis une dizaine d'années avec l'émergence des organismes professionnels.**

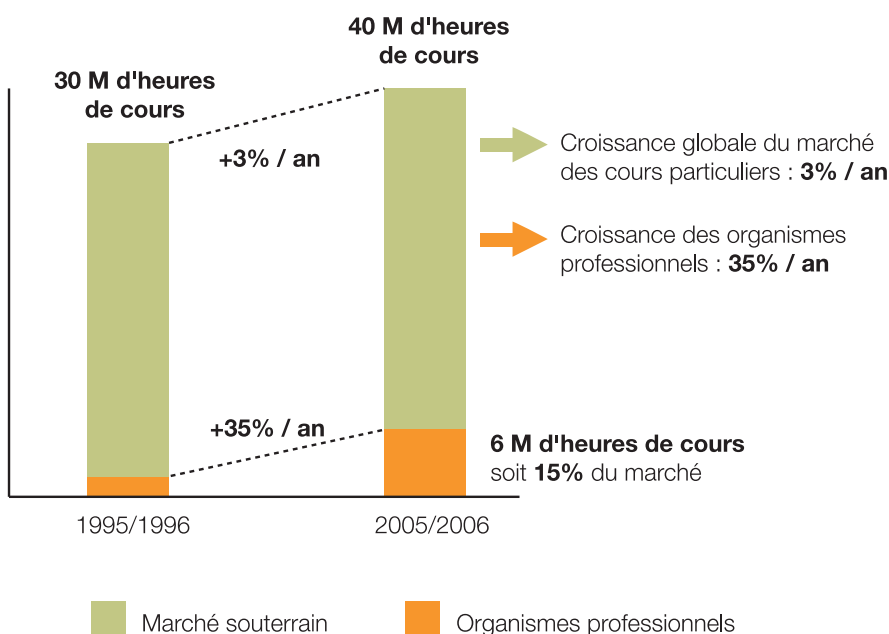
Le marché des cours particuliers existe depuis toujours, dominé très largement par le travail non déclaré.

Depuis une quinzaine d'années, la réduction d'impôt sur l'emploi à domicile, mise en place en 1991, a favorisé l'essor d'organismes spécialisés en permettant aux familles de bénéficier de tarifs de cours particuliers identiques à ceux pratiqués sur le marché non déclaré.

Toutefois, le passage du travail non déclaré à un marché visible n'en est qu'à ses débuts. En 2005/2006, les organismes professionnels représentaient tous ensemble environ 15% du marché des cours particuliers.

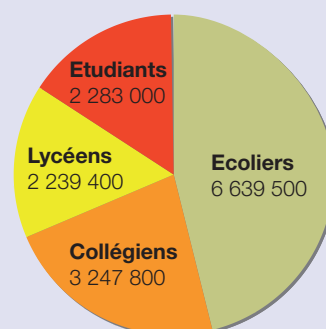
## Evolution du marché des cours particuliers

Estimations



## Rentrée scolaire 2005

Répartition entre étudiants, lycéens, collégiens et écoliers en France.



(Sources : DEP / Ministère de l'Education nationale.)

## 1 élève sur 6

au collège et au lycée suit des cours particuliers. La proportion est moindre à l'école et dans le supérieur.

## 1 million d'élèves

suivent en moyenne 40 heures de cours par an soit 40 millions d'heures de cours au total.

**Perspectives :**

**La croissance des organismes professionnels devrait se poursuivre sur un marché où la garantie apportée aux familles en terme de qualité fera la différence**

Si par définition, le marché au noir n'apporte aucune garantie aux familles, celles apportées par les différents organismes sont extrêmement diverses.

Or dans tous les secteurs, les consommateurs ont besoin de repères pour bien acheter. Les promesses de qualité ne suffisent pas. Des labels qualité ont été créés dans la plupart des métiers pour répondre aux préoccupations des consommateurs et leur permettre d'y voir plus clair.

C'est dans cette optique qu'Hervé LECAT, Président de Complétude, a fait le choix de conformer Complétude à une norme de qualité générique, bien adaptée au soutien scolaire et universellement reconnue comme un symbole d'exigence et de qualité : la norme ISO 9001 version 2000.

**Le CESU, Chèque Emploi Service Universel, devrait favoriser le développement des entreprises de service à la personne, parmi lesquelles les organismes de cours particuliers se trouvent en 1ère ligne.**

Le plan pour l'emploi du gouvernement (Plan Borloo) comporte de nombreuses mesures pour favoriser le développement des services à la personne. Une des principales mesures de ce plan est la mise en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006 du Chèque Emploi Service Universel (CESU).

Le CESU permet aux comités d'entreprise et aux entreprises elles-mêmes de co-financer l'achat de services à domicile.

Les entreprises qui co-financent les CESU de leurs salariés bénéficient d'un crédit d'impôt de 25% des sommes versées dans la limite d'un plafond annuel de 500 000 €.

Le CESU devient donc un élément de rémunération particulièrement attrayant pour les entreprises qui devrait les inciter à participer plus largement au financement des services à domicile de leurs salariés.

# Charte qualité



### ■ Le respect d'une norme exigeante pour une véritable garantie de qualité : la certification ISO 9001 version 2000

- Afin de pouvoir garantir à ses clients la qualité de son service, COMPLETUDE a choisi de se conformer à une norme exigeante tournée vers l'amélioration permanente de la qualité : la norme ISO 9001 v 2000.
- Le respect des engagements qualité de COMPLETUDE fait l'objet d'un audit régulier par un organisme indépendant et reconnu : l'AFAQ-AFNOR.

### ■ Complétude s'engage sur le niveau de ses professeurs

- Tous les professeurs proposés par COMPLETUDE sont titulaires au minimum d'une licence (Bac+3) ou d'un diplôme équivalent ou ont intégré une grande école.
- Les diplômes des professeurs proposés par COMPLETUDE sont systématiquement vérifiés lors de leur recrutement et vous pouvez à tout moment demander à connaître le détail du cursus d'un professeur.

### ■ Complétude s'engage sur la qualité du processus de sélection des professeurs

- Notre équipe pédagogique rencontre systématiquement tous les candidats professeurs lors d'un entretien individuel en face à face. Cet entretien permet de s'assurer du sérieux et de la motivation du professeur et de faire un point précis sur ses compétences, son expérience et ses qualités pédagogiques.
- COMPLETUDE s'assure préalablement que les casiers judiciaires des professeurs sont vierges avant de valider définitivement leur dossier.
- En rejoignant COMPLETUDE, les professeurs s'engagent à respecter les points suivants : ne pas fumer au domicile de l'élève, être ponctuel et prévenir l'élève en cas de retard, convenir d'une date de remplacement en cas d'empêchement, porter une tenue vestimentaire correcte, être aimable et courtois vis à vis des familles.

## COURS A DOMICILE



### ■ Complétude s'engage à vous satisfaire

- Pour toute nouvelle demande de professeur, COMPLETUDE 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 professeur, COMPLETUDE s'engage à rechercher d'autres professeurs 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 pédagogique qui sera votre interlocuteur personnel tout au long de la prestation.
- Votre conseiller pédagogique procède à la sélection des professeurs 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 libre de poursuivre ou d'interrompre les cours à tout moment

- COMPLETUDE s'engage à effectuer en votre nom toutes les démarches administratives : déclaration employeur, déclaration URSSAF, émission des bulletins de paie, attestation Assedic, etc.
- COMPLETUDE 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 du professeur, nous avons mis au point un système de rémunération par coupons-cours (1 coupon = 1 heure de cours). COMPLETUDE s'engage à ce que les coupons-cours restent valides, moyennant un éventuel ajustement tarifaire, pendant les deux années scolaires qui suivent l'année scolaire de leur émission.
- COMPLETUDE s'engage à rembourser, pendant leur durée de validité, les coupons-cours non consommés.

## COURS A DOMICILE



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

- COMPLETUDE dispose d'une garantie financière de 2 000 000 € auprès du Groupe Caisse d'Epargne.
- Cette garantie, c'est pour vous la certitude de pouvoir récupérer auprès du Groupe Caisse d'Epargne les sommes versées correspondant aux coupons-cours non consommés en cas de défaillance de COMPLETUDE.

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

- COMPLETUDE s'engage à ce que votre conseiller pédagogique vous contacte toutes les 10 semaines au minimum pour un appel de « suivi qualité ».
- Lors de chaque « suivi qualité », votre conseiller pédagogique s'assure de votre satisfaction globale et fait avec vous un bilan détaillé concernant le professeur : ponctualité, pédagogie, capacité à transmettre de bonnes méthodes de travail.
- Votre avis et celui des autres familles en relation avec ce professeur permettent d'évaluer le niveau de satisfaction apporté par ce professeur.
- Le dossier d'un professeur ne donnant pas entière satisfaction est systématiquement examiné par le responsable qualité qui peut prendre la décision de ne plus jamais lui proposer de cours.
- COMPLETUDE 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.

# CERTIFICATION



N° QUAL/2005/25098a

## COMPLETUDE

**RECRUTEMENT ET MISE A DISPOSITION DE PROFESSEURS DE COURS A DOMICILE.**

**RECRUITMENT AND PROVISION OF TUTORS.**

**Siège : 38, rue Blomet FR-75015 PARIS**

**(Liste des établissements en annexe n° 1)  
(List of locations on appendix n° 1)**

AFAQ AFNOR Certification certifie que pour les activités et les sites référencés ci-dessus toutes les dispositions sont mises en œuvre pour répondre aux exigences requises par la norme internationale :

*AFAQ AFNOR Certification certifies that all the arrangements covering the above mentioned activities and locations are established to meet the requirements of the international standard:*

### ISO 9001 : 2000

ont été examinées et jugées conformes.  
*have been examined and found conform.*

**2006-03-08**

(année/mois/jour)

Il est valable jusqu'au\*  
*It is valid until\**

**2008-08-02**

(year/month/day)

**Le Directeur Général d'AFAQ AFNOR Certification**  
*The Managing Director of AFAQ AFNOR Certification*

**J. BESLIN**

**Le Représentant de l'Entreprise**  
*On Behalf of the Firm*

**H. LECAT**

\*Sauf suspension notifiée entre temps par AFAQ AFNOR Certification à l'entreprise désignée ci-dessus. Le présent document n'a donc qu'une valeur indicative. Seule fait foi la base de données des certificats AFAQ accessible à l'adresse Internet : <http://www.afaq.org>. L'organisation AFAQ AFNOR Certification est conforme aux normes internationales en vigueur (guide ISO/IEC 62 - norme EN 45012). AFAQ AFNOR Certification se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis la forme de ce document de certification. Ce document, et notamment le logo y figurant, ne peut être utilisé par son titulaire que dans le respect des obligations légales et d'une communication claire et sincère.  
\*Excepting notification by AFAQ AFNOR Certification to the above-mentioned company of its suspension. This document is for information purposes only. For up-to-date information, the only official source is the AFAQ certificate database at <http://www.afaq.org>. The AFAQ AFNOR Certification organization complies with the international standards in force (62 ISO/IEC Guide - EN 45012 standard). AFAQ AFNOR Certification reserves the right to modify, at anytime and without any notice, the presentation of this certification document. This document and most specifically the logo featuring on this document can only be used by its holder in the frame respecting the legal requirements and a clear and sincere communication.

# ANNEXE - APPENDIX



## Annexe N° 1

certificat n° / certificate number

**QUAL/2005/25098a**

## COMPLETUDE

Liste des établissements entrant dans le périmètre de la certification (suite)  
(Continued) List of locations within the certification scope

38, rue Blomet FR-75015 PARIS  
5, rue des Allumettes FR-13090 AIX-EN-PROVENCE  
72, rue des Jacobins FR-80000 AMIENS  
39, boulevard Foch FR-49100 ANGERS  
20, rue du Chasnot FR-25000 BESANCON  
42, rue de Tauzia FR-33800 BORDEAUX  
6, rue de Porstrein FR-29200 BREST  
Place Courtonne FR-14000 CAEN  
15, rue du Pré de la Reine FR-63100 CLERMONT-FERRAND  
18, avenue du Maréchal Foch FR-21000 DIJON  
155, cours Berriat FR-38000 GRENOBLE  
3, avenue Laennec FR-72000 LE MANS  
41, rue Jacquemars Gielée FR-59000 LILLE  
3, rue Platon FR-87000 LIMOGES  
17, rue Dunois FR-69003 LYON  
24, avenue du Prado FR-13006 MARSEILLE  
26, avenue Foch FR-57000 METZ  
494, rue Léon Blum FR-34000 MONTPELLIER  
3, boulevard de l'Europe FR-68100 MULHOUSE  
4, rue Piroux FR-54000 NANCY  
1, quai de la Fosse FR-44000 NANTES  
2, bis avenue Durante FR-06000 NICE  
138, Faubourg Bannier FR-45000 ORLEANS  
11, rue du Maréchal Foch FR-64000 PAU  
17, rue Albin Haller FR-86000 POITIERS  
3, boulevard Saint-Marceaux FR-51100 REIMS  
107, avenue Henri Fréville 35200 RENNES  
12, rue de Buffon FR-76000 ROUEN  
3, rue Granby FR-42100 SAINT-ETIENNE  
204, avenue de Colmar FR-67100 STRASBOURG  
5, rue Picot FR-83000 TOULON  
30, boulevard du Maréchal Leclerc FR-31000 TOULOUSE  
8, rue Honoré de Balzac FR-37000 TOURS  
1, rue Notre Dame FR-59300 VALENCIENNES

Cette annexe ne peut être ni présentée, ni reproduite, sans le document de certification auquel elle se rattache.  
This appendix cannot be disclosed or copied without the certification document to which it is appended.

**GARANTIE FINANCIERE - N°28920-02**

La **CEGI**, filiale à 100 % de **CGE Garanties GROUPE CAISSE D'ÉPARGNE**, société anonyme au capital de 2 405 700 €, régie par le code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro B 382 506 079, dont le siège social est au 128 rue la Boétie à PARIS CEDEX 08 (75378) représentée par Monsieur Bernard de COINCY, Directeur du Pôle Cautions Fiscales et de Marchés, investi des pouvoirs nécessaires pour intervenir valablement au présent engagement, en vertu d'une délégation de pouvoir du 15 février 2006.

Connaissance prise de l'activité de soutien scolaire et cours à domicile exercée en mode mandataire par la société **COMPLETUDE**, auprès d'une clientèle de particuliers, et de sa volonté d'offrir à cette clientèle, aux professeurs dispensant les cours et aux URSSAF, une garantie financière les couvrant en cas de défaillance de sa part,

Déclare se porter caution solidaire de la société **COMPLETUDE**, société par actions simplifiées au capital de 164 000 €, dont le siège social est situé 38 rue Blomet à PARIS 15 (75015), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le n°438 937 245 :

- du remboursement des avances consenties par les clients et non utilisées à la date de défaillance,
- du paiement, pour le compte des clients, des rémunérations des professeurs réalisées et non réglées à la date de défaillance,
- du paiement, pour le compte des clients, des cotisations et contributions sociales dues aux URSSAF,

à concurrence de la somme maximale de **EUR 2 000 000,00 (deux millions d'euros)**.

La défaillance s'entend de l'ouverture d'une procédure collective, sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire à l'encontre de la société **COMPLETUDE**.

La mise en jeu de la présente garantie se fera par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de la CEGI, de toutes pièces justificatives de la créance (coupons-cours en cours de validité ou toutes autres pièces attestant d'une créance faisant objet de la présente garantie).

Les dossiers seront traités par ordre d'arrivée, toute somme payée par la CEGI réduisant à due concurrence le montant de la présente caution.

La CEGI, par son paiement, sera subrogée dans les droits et actions des bénéficiaires du présent engagement à l'encontre de la société COMPLETEUDE.

La présente garantie financière prendra effet le **1<sup>er</sup> avril 2006** et sera valable jusqu'au **31 juillet 2009**.

Passé cette date elle sera automatiquement caduque et il ne pourra plus y être fait appel.

En cas de contestation l'attribution de juridiction est faite aux Tribunaux compétents de PARIS.

Fait à PARIS

Le



Bernard de COINCY  
Directeur du Pôle Cautions Fiscales et de Marchés