

donner envie d'apprendre

Réaction de Complétude suite à la diffusion hier soir sur France 2 d'un reportage sur le soutien scolaire

Démenti sur les allégations portées à l'encontre de Complétude

Paris, le 23 janvier - A la suite du reportage sur le soutien scolaire, diffusé hier soir sur France 2, dans le magazine Envoyé Spécial, Hervé Lecat, Président de la société Complétude, dont les méthodes de recrutement ont été vivement critiquées, dément les allégations portées à l'encontre de son organisme. Il dénonce les raccourcis et coupures pratiqués sciemment par les auteurs du sujet, discréditant ainsi tous les moyens mis en œuvre, jusqu'ici, par le groupe, pour apporter un service de qualité. Le reportage réalisé dans cette émission a été tronqué et certaines séquences d'évaluations ont été coupées, laissant à penser que le recrutement n'est pas qualifié.

Fondé il y a 25 ans, Complétude, aujourd'hui n°2 sur le marché des cours particuliers à domicile, a fait le choix de s'investir activement dans une démarche continue de qualité. Il est ainsi certifié ISO 9001 et Qualicert, labels de qualité reconnus par l'Agence Nationale des Services à la Personne. « *Les organismes de certification SGS ICS et AFAQ AFNOR contrôlent chaque année, à l'occasion de deux audits approfondis de 5 jours et 6 jours respectivement, le respect des engagements pris par Complétude en matière de déontologie, d'éthique et de qualité de service. L'un de ces engagements porte justement sur le recrutement des professeurs, qui sont évalués attentivement, par nos équipes, au moyen d'un exercice de mise en situation. C'est l'une des étapes clés qui nous permet de vérifier, rapidement, l'aptitude du candidat à prendre en charge un cours particulier et à s'adapter, notamment, au niveau de l'élève* », précise Hervé Lecat. « *Mais les juges finaux restent nos clients. C'est pourquoi nous les appelons systématiquement à l'issue de leur premier cours pour prendre leurs impressions. Et dans le cas où le professeur ne leur convient pas, nous procédons à son remplacement dès le cours suivant* », ajoute-il.

Le respect rigoureux des engagements pris en matière de qualité permet à Complétude de bénéficier d'un très bon taux de satisfaction auprès de ses clients. En témoignent les résultats de la dernière enquête confiée en 2008 à la société d'études IFOP, et menée sur la base d'un échantillon représentatif de 300 familles :

- ⇒ **94% des clients sont satisfaits du service de soutien scolaire proposé par Complétude**
- ⇒ **94% des clients sont prêts à recommander Complétude à leurs proches**
- ⇒ **88% des élèves ont vu leurs notes progresser.**

Les résultats de ces études annuelles sont accessibles sur le site www.completude.com

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 de s stages intensifs en petits groupes, Complétude est présent sur l'ensemble du territoire national, avec 37 agences régionales. L'organisme compte 25 000 familles clientes et a dispensé au cours de l'année scolaire 2007-2008, 620 000 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 1er et le seul organisme de soutien scolaire à respecter les normes Qualicert et Iso 9001.



Vos contacts Presse

Florence Gillier Communication

Virginie Belloir : virginieb@fgcom.fr

Valérie Hackenheimer : valerieh@fgcom.fr

+33 (0)1 41 18 85 55