
Paris, le 13 mars 2008

Le soutien scolaire, prestation de service à la personne, dispose à présent d'un label qualité officiel et reconnu, Qualicert

Reconnu par l'ANSP (Agence Nationale des Services à la Personne), la certification Qualicert s'appuie sur un référentiel, élaboré par le spécialiste de la certification SGS ICS, en collaboration avec des acteurs majeurs du secteur des services à la personne comme Complétude.

*Complétude devient le 1^{er} réseau **mandataire** de soutien scolaire à obtenir la certification Qualicert.*

Garantir qualité et fiabilité dans un secteur en plein boom

Véritable phénomène de société, et en constante progression, le domaine des services à la personne englobe un périmètre de plus en plus large - *soutien scolaire, garde d'enfants, aide aux personnes âgées et handicapées, assistance informatique, ménage, jardinage, ...* – et regroupe de fait un nombre d'acteurs de plus en plus important.

Comment faire son choix parmi tous les prestataires, et comment s'assurer de la qualité et de la fiabilité des différentes offres proposées ? Pour répondre à ces questions, et à la demande du Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP), SGS ICS a établi une version révisée du référentiel dédié aux services à la personne élaboré dès 1998, afin de tenir compte de l'évolution du marché et de répondre aux attentes actuelles des consommateurs.

Ce nouveau référentiel a été élaboré par SGS ICS en collaboration avec un comité d'experts dans les différents domaines du service à la personne, dont Complétude, n°2 sur le marché du soutien scolaire.

L'engagement de Complétude

Complétude a en effet toujours eu pour volonté de placer la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie - et ce dès la création de l'entreprise en 1984. Engagé dans une démarche Qualité, Complétude a obtenu en 2005 la certification ISO 9001 et garantit aujourd'hui une qualité de services supplémentaire grâce au label Qualicert, spécifiquement dédié aux services à la personne et adapté au mode de fonctionnement des sociétés mandataires, représentatif du marché du soutien scolaire.

Hervé Lecat, Président Fondateur de Complétude, explique cette démarche : *« la certification Qualicert constitue aujourd'hui une nouvelle étape pour l'ensemble de notre profession. Nous avons à cœur de faire encore évoluer la qualité de nos services et de les améliorer constamment, afin de répondre aux attentes de plus en plus fortes des parents ayant recours au soutien scolaire ».*

« Fort de notre expérience en matière de certification et de qualité avec la certification ISO 9001, nous avons souhaité participer à l'élaboration du nouveau référentiel Qualicert, qui s'inscrit dans la volonté des pouvoirs publics et du marché de professionnaliser le secteur des services à la personne », ajoute-t-il.

Qualicert, de véritables garanties de qualité de service

Le nouveau référentiel Qualicert impose aux entreprises des engagements spécifiques en matière de déontologie, d'éthique et de qualité de service. Ils portent notamment sur l'accueil, l'offre, le suivi des interventions et la compétence des intervenants, dans chaque domaine du secteur des services à la personne.

Pour le domaine du soutien scolaire, on peut citer par exemple les engagements suivants :

- × Le recrutement : l'entretien en face à face pour recruter un professeur devient obligatoire,
- × Le suivi qualité : la mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle auprès de ses clients est imposée,
- × La réalisation de la prestation : la famille doit être informée par l'organisme dans les 8 jours ouvrés de la possibilité ou non de répondre à sa demande.

Organisme tiers, SGS ICS a pour mission de vérifier et d'apporter la preuve que le service du prestataire répond à toutes les exigences décrites dans le référentiel. Une fois attribuée, la certification Qualicert est valable 3 ans, au cours desquels SGS ICS réalise deux contrôles et s'assure que le prestataire respecte les engagements du référentiel.

Philippe Fusiller, Directeur général de SGS ICS explique « S'engager dans la voie de la qualité est un choix stratégique qui génère plus de confiance : la Certification Qualicert est un outil de management adapté à toutes les structures, quels que soient leurs activités, statuts et agréments ; elle permet d'ailleurs une reconduction tacite des agréments simple et qualité et représente pour l'entreprise ou l'association de services à la personne, un moyen de se différencier et de sécuriser ses partenaires. La professionnalisation accrue qu'elle exige est un argument commercial pour satisfaire le client ou le bénéficiaire. »

A propos de SGS

SGS ICS

La filiale française de certification du groupe mondial SGS, propose une offre complète, complémentaire et diversifiée : Certification des systèmes de management (ISO 9001 = 2000, ISO 4001 = 2004, OHSAS 118001... Dispositifs médicaux = ISO 13485, marquage CE...) Certification des engagements de services sur la base de référentiel métiers (Qualicert) : maisons de retraite, services à la personne, ambulanciers, officines, transport de personnes à mobilité réduite, institut médico-éducatif... Certification des personnes et certification de Qualification (visite médicale).

SGS

Fondée en 1878 à Rouen, le Groupe SGS fait aujourd'hui office de référence pour ce qui touche à la maîtrise de la qualité. A l'échelle du globe, 50000 collaborateurs travaillent dans plus de 1000 bureaux et laboratoires, répartis dans 150 pays. Cette implantation et nos compétences nous placent comme le leader dans les domaines de l'inspection, de l'analyse et de la certification.

SGS France s'attache à porter haut les valeurs et l'offre du groupe. Après plus de 100 ans de développement, SGS France compte aujourd'hui 2100 personnes réparties dans 90 bureaux et centres de contrôles et 26 laboratoires. Nos services se déclinent tout au long des chaînes d'approvisionnement et concernent de nombreux secteurs tels que les produits agricoles et agro-alimentaires, la pharmacie, la recherche clinique, la cosmétologie, la chimie, l'environnement, les services industriels...

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 2006-2007 580 000 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 avoir obtenu la certification Qualicert en 2008 ainsi que la certification ISO 9001 en 2005.

(www.completude.com)

Contacts Presse

Pour SGS

Bleu Ciel / ☎ 04 91 19 16 16

Nathalie Dunoir

Véronique Murcia / ste.bleuciel@wanadoo.fr

Pour Complétude

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

Frédérique GUILLO / fredg@fgcom.fr

Coralie LANGLAIS / coraliel@fgcom.fr