

# CERTIFICAT N°5135

Multi-sites

Page 1

## ECOLE MODERNE

25 rue du Petit Musc

75004 PARIS



a obtenu la Certification de Services QUALICERT  
conformément au référentiel  
« Services aux particuliers - RE/SAP »

Activité : Soutien scolaire

Mode de Fonctionnement : Prestataire et Mandataire

Agrément : Simple

pour ses sites bénéficiaires dont la liste est disponible sur demande auprès de  
ECOLE MODERNE  
ou de l'organisme certificateur SGS ICS

Ce certificat est attribué pour une période de trois ans  
à compter du 08/01/2010, jusqu'au 08/01/2013

Edité le 08/01/2010

Le Directeur Certification

Le Président du Comité de Certification

  
- J. LESÉLIER -

# CARACTÉRISTIQUES CERTIFIÉES

## DIRECTION

- L'organisme gestionnaire formalise son engagement dans la démarche de certification de services et fait un rappel annuel aux intervenants et aux permanents sur la certification de services.

## RESSOURCES HUMAINES

- L'organisme gestionnaire définit les compétences requises pour les intervenants et pour le personnel d'encadrement en fonction de son activité.

- L'organisme gestionnaire met en oeuvre un plan de formation afin d'assurer le maintien et le développement des compétences des intervenants et des encadrants.

- Les intervenants sont systématiquement formés à la sécurité.



## VENTES

- Toute information communiquée par l'organisme gestionnaire au public doit être exempte d'erreur ou de tout élément susceptible de tromper le lecteur contrôlable et traçable.

- L'organisme gestionnaire s'engage à fournir une information claire et précise directement par téléphone.

- L'organisme gestionnaire s'engage à une analyse rigoureuse et une validation des besoins du bénéficiaire ; il réalise une identification des risques professionnels liés à l'activité.

- Un contrat ou un mandat ou une convention de placement écrit est établi avec le bénéficiaire.

- L'organisme gestionnaire informe le bénéficiaire de ses droits et de ses devoirs.

## REALISATION DE LA PRESTATION

- L'organisme gestionnaire transmet à l'intervenant l'intégralité des informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation y compris les besoins spécifiques du bénéficiaire.

- L'organisme gestionnaire communique au bénéficiaire les coordonnées de l'intervenant et son responsable.

- L'organisme gestionnaire s'engage à assurer la continuité du service.

- L'organisme gestionnaire met en place un système de suivi régulier de la prestation.



## ADMINISTRATIF

- L'organisme gestionnaire dispose d'outils administratifs et comptables sécurisant sa stabilité financière et la continuité du service.

## SYSTEME QUALITE

- L'organisme gestionnaire met en place une enquête de satisfaction annuelle.

- L'organisme gestionnaire met en oeuvre une action d'amélioration lorsqu'un problème majeur ou récurrent est rencontré. Il indemnise le bénéficiaire en cas de dommage matériel subi.