CHARTE QUALITE

ODIEP SERVICES

75 Bd Haussamnn

75008 PARIS

SIREN : 523 897 626 00024

Organisme agréé par l'Etat.

Agrément Simple Service à la Personne :
N/060411/F/075/S/056

Pourquoi cette charte ?

Face à la multitude d'offres de prestataires concernant le soutien scolaire, le coaching scolaire et l'orientation scolaire, cette charte présente les critères de qualité appliqués par ODIEP dans la réalisation de ses prestations de services et de conseils liées dans la formation et l'éducation.

Cette charte vise aussi à montrer comment ODIEP répond à "l'état de l'art" en matière de bilan d'orientation et contribue à son évolution.

Créée en 1978, ODIEP est une société de droit français qui accompagne les lycéens et les étudiants dans leur orientation avec une méthodologie spécifique validée après plus de 30 ans d'expérience.

Avec ses bureaux en Frances et à l'étranger ODIEP appartient à la communauté française et internationale, participe à la diffusion et la reconnaissance du savoir-faire en bilan d'orientation dans les médias, contribue à l'amélioration des techniques, assure des formations qualifiantes en bilan d'orientation à l'international, et participe à des reportages écrits dans divers journaux : LCP, FR3 , Le Monde, La Parisien, Libération, Capital, Le Figaro…

1 - Champs d'application et finalité

La démarche de ODIEP est l'aboutissement de plusieurs décennies d'existence et d'expérience avec les collégiens, les lycéens et étudiants.

ODIEP accompagne les lycéens et les étudiants dans leur orientation en créant un projet d'études.

2– Phase analyse du parcours scolaire et du niveau académique

ODIEP est la seule société disposant d'une base de données de bulletins scolaires constituée après plus de 30 ans d'expérience.

Cette base de données garantit une analyse exhaustive, objective et comparée du niveau académique de l'élève.

3 – Phase Anamnèse

Les bilans d'orientation pratiqués sont effectués :

- soit par des psychologues cliniciens, diplômés d'un master 2 de psychologie, possédant une expérience significative des enfants et des jeunes et du monde de l'éducation et de la formation,
- soit par des professionnels toujours diplômés en psychologie doublé d'études supérieures scientifiques et/ou de management

4 – Phase Tests Psychométriques

Des tests psychométriques sont utilisés au cours des bilans pour aider le jeune à se situer et à définir son orientation scolaire en adéquation avec son profil, ses goûts et sa situation personnelle.

Contrairement à la plupart de ses concurrents **ODIEP utilise ses propres tests psychométriques** pour les bilans d'orientation

Deux types d'outils psychométriques sont proposés :

- Test « Personnalité »
- Test « Etude de Potentiel »

Les tests sont présentés sur le site : www.test -orientation.org

Depuis 2009, ODIEP investit plus de 10% de son chiffre d'affaires en R&D, celle-ci regroupant l'évolution de la plateforme en ligne et les travaux liés à la psychométrie et à l'adaptation culturelle des outils.

Ce niveau d'investissement sera maintenu pour les prochaines années, en vue de proposer des solutions d'évaluation toujours plus variées, innovantes et performantes.

5 – Accès Base de données

Les différents outils de Base de Données proposés par ODIEP répondent à des finalités multiples :

- Support à l'entretien dans le cadre d'un entretien conseil;
- Coaching en méthodologie;
- Bilan d'orientation ;
- Recherche de formations

ODIEP garantit à ses clients l'accès à ses 3 bases de données :

- une base de données vidéo métiers
- Une base de données documentation en ligne et documentation papier
- Une base de données sur les formations

6 – Service Client

Le service client d'ODIEP, joignable par téléphone et par e-mail :

- Accompagne chaque client dans l'utilisation de la plateforme en ligne des tests psychométriques.
- Renseigne sur les outils à disposition, recueille les besoins du client.
- Fournit l'assistance technique nécessaire concernant l'accès aux bases de données documentation et vidéo dans un délai de 24h ;
- Rester à l'écoute du client pour toute demande pendant toute la durée de la prestation

7 – Accompagnement des conseillers d'orientation et coach d'orientation

ODIEP accompagne les évaluateurs dans l'utilisation de la méthodologie grâce à des formations adaptées et à une documentation complète qui apporte une explication poussée des tests : bases théoriques, construction, définition, dimension ;

8 – Sécurité et confidentialité

ODIEP garantit la sécurité et la confidentialité des données dans le cadre de l'administration des tests en ligne.

- Authentification. L'espace candidat (passation des questionnaires et consultation des résultats) et l'espace utilisateur (ou espace client) sont accessibles via un identifiant et un mot de passe individuel.
- Les mots de passe sont cryptés en base de données et rendus inaccessibles à qui que ce soit.
- Sécurité du matériel. Les tests, et les modules de coaching sont protégés par copyright.
- Sécurité de la plateforme. La base de données est protégée contre le hackage. Toutes les données sont sauvegardées en temps réel sur un serveur de backu

9 – Engagement de qualité

L'engagement de qualité auprès des clients étant totale et transparente, notre société s'engage :

- Mettre en ligne l'enquête de satisfaction effectuée auprès de ses clients : parentes et enfants
- Afin d'être objectif avec nos clients, ne pas percevoir, contrairement à beaucoup de concurrents, de commissions en tant qu'apporteur d'affaires, des lycées et des établissements supérieurs que nous recommandons.
- Rembourser 100% du montant de l'acompte lorsque, après le premier rendez-vous **un nouveau client** souhaite arrêter la prestation.
- Respecter les règles RGPD