

La politique d'amélioration continue de la Qualité

Notre politique s'inscrit et se développe dans le cadre de la mission de service public. S'inspirant de ses valeurs, cette démarche vise à renforcer la cohérence et la transparence de nos actions à l'externe comme à l'interne.

Notre politique Qualité a pour objectifs la satisfaction de nos usagers, de nos prescripteurs et financeurs, et de nos partenaires.

Elle a pour but de développer l'établissement par l'efficacité de nos actions tout en intégrant des préoccupations environnementales.

Notre démarche d'amélioration continue s'accompagne d'une volonté systématique de progresser en permanence par l'innovation et la flexibilité. C'est l'innovation qui dynamise notre système et qui est le moteur de notre ambition. C'est dans cette vision que s'inscrivent les 6 axes de notre politique qualité :

1) Garantir que 80% des usagers sont satisfaits au moins à 75% sur l'ensemble de nos prestations

Cette surveillance s'établit autour des différentes enquêtes de satisfaction. Les remarques donnent lieu à des plans d'action lorsque cela est nécessaire.

2) Proposer aux entraîneurs une série de prestations répondant aux exigences et aux évolutions de leur métier

Le CREPS organise une formation continue intitulée « Préparateur physique – Coach sportif » à destination des entraîneurs présents ou non sur notre site.

Parallèlement, diverses conférences sur le thème de « L'entraîneur du 3^{ème} millénaire » sont régulièrement programmées pour apporter des réponses aux problématiques de l'entraîneur. Des relations avec les établissements étrangers partenaires peuvent compléter, au besoin, les informations professionnelles recueillies.

3) Améliorer l'accès à une formation de qualité pour l'ensemble des publics

Le département de l'emploi, de la formation et de l'apprentissage favorise l'accès aux formations pour l'ensemble des publics, y compris ceux qui en sont le plus éloignés, notamment les sportifs de haut niveau, les personnes en situation de handicap et les candidats relevant du Parcours Animation Sport.

4) Investir progressivement les fonctionnalités offertes par la plateforme de Formation Ouverte à Distance (FOAD)

Les formateurs du CREPS approfondissent et diversifient l'utilisation de cette plateforme afin d'assurer et de renforcer les prestations proposées aux stagiaires.

5) Garantir aux sportifs de haut niveau et à leurs responsables de pôles un accueil efficace et satisfaisant au CREPS de Toulouse Midi-Pyrénées

Le département du haut niveau se soucie des attentes des différents clients (les sportifs, leurs parents, les responsables de pôles). A partir de différents constats, il développe des actions qui se traduisent par le développement du suivi scolaire, l'évolution de la gestion de la vie à l'internat, l'amélioration du service médical, et l'adaptation des équipements sportifs aux disciplines.

6) Améliorer l'ouverture et le rayonnement de l'établissement vers l'extérieur

Cet axe se traduit par le développement des relations internationales, la recherche de nouveaux partenariats, la mise en œuvre d'un club de partenaires économiques et mise en place d'un Conseil scientifique des APS, l'évolution de la communication externe (publication d'une revue annuelle du CREPS), la mise en place d'un axe de recherche et de développement au profit des pôles sportifs de haut niveau accueillis dans l'établissement.

7) Assurer l'adéquation du niveau de compétences de l'agent et les exigences du poste occupé

Des actions de formation continue et initiale ainsi qu'un recrutement correspondant aux besoins de l'établissement en termes de compétences sont les moyens mis en œuvre pour permettre cette concordance.

8) Contribuer au développement durable et à la protection des ressources naturelles

- Optimisation de l'utilisation des ressources énergétiques : le captage de l'eau de l'étang et du ruisseau de l'établissement permet l'arrosage des espaces verts. L'utilisation de cette ressource naturelle, de façon rationnelle, permet la réduction de la consommation d'eau potable.
- Limiter la quantité de déchets produits dans de nombreux domaines : ainsi, depuis 2007, le papier et les cartouches d'imprimantes font l'objet d'un tri sélectif.
- Limiter l'utilisation et tendre vers une consommation nulle de produits phytosanitaires (pesticides) pour l'entretien des espaces verts, le désherbage des voies de circulation, des zones de pratiques d'activités sportives. Privilégier, dans un même temps, des solutions mécaniques (pour le désherbage, par exemple) et l'utilisation de produits naturels pour l'entretien des sols.

Je compte sur chacun d'entre vous pour que ces engagements deviennent une réalité quotidienne, afin que l'image donnée aux usagers soit durablement synonyme d'efficacité et de confiance réciproque.

Jean – Bernard PAILLISSER, directeur du CREPS de Toulouse Midi-Pyrénées.

Toulouse, le 8 janvier 2009

(Valable pour 2007-2010, revue et mise à jour une fois par an à l'occasion de la revue de Direction en juin)