

STRATEGIE

Développée par GROUPAMA depuis 1984, la démarche Centaure repose sur l'acquisition du réflexe sécurité. Elle s'inscrit dans le prolongement des services traditionnels liés à l'assurance automobile et à l'amélioration de la sécurité sur les routes. L'ambition de l'Association Centaure est de rester un partenaire privilégié de l'Etat, en matière de formation des conducteurs après l'obtention du permis de conduire.

CENTAURE MIDI-PYRENEES a vocation à mettre en œuvre des actions de formation dans le respect d'un certain nombre de préconisations issues des recherches menées au niveau européen par la Délégation Interministérielle à la Sécurité Routière.

Son image est celle d'un savoir-faire reconnu. Ses infrastructures et sa méthode, sont des atouts concurrentiels à préserver et à développer, afin de rester en harmonie avec les évolutions des risques routiers.



ENJEUX

CENTAURE MIDI PYRENEES n'a pas pour vocation un développement continu du chiffre d'affaires et des marges opérationnelles. Les enjeux sont tout autres.

La maintenance des installations, infrastructures, véhicules et équipements pédagogiques, doit garantir un haut niveau de sécurité pour les clients et les collaborateurs.

L'expertise et l'expérience des intervenants, concourent à assurer pleinement les engagements pris à l'égard des clients et de l'Etat.

Tout mettre en œuvre pour que les conducteurs soient conscients de leurs limites et celles du système de circulation, du grand nombre de risques associés à la conduite, et soucieux d'adopter une conduite préventive, économique et respectueuse de l'environnement.

ENGAGEMENT DU DIRECTEUR

La stratégie de l'Association CENTAURE doit être soutenue par des engagements et des actes forts au niveau de chacun des centres du réseau, pour consolider et accroître sa notoriété, et fiabiliser ses partenariats.

Inscrit dans une dynamique de progrès depuis plusieurs années et afin de maintenir un niveau d'exigence élevé, j'ai souhaité engager le centre dans une démarche Qualité NF 214, tout en respectant la réglementation et la législation qui s'appliquent à nous.

Cette démarche représente un véritable challenge pour chacun d'entre nous, afin de faire la démonstration de notre savoir-faire et d'une capacité d'amélioration continue, cela dans une approche des risques et de leur évaluation.

La certification NF 214 est un objectif à maintenir dans la durée, signe de reconnaissance de notre efficacité, et des efforts que nous devons tous consentir pour satisfaire durablement nos clients, nos partenaires et toute autre partie prenante à nos activités. Efforts que je soutiendrai à tous les niveaux.

Pour y parvenir, nos valeurs et principes fondamentaux doivent être respectés :

- Améliorer la compréhension des stagiaires
- Favoriser la prise de conscience des risques
- Accroître la capacité d'auto évaluation
- S'adapter aux différents publics

Je m'engage à mettre à disposition, tous les moyens et ressources nécessaires à notre succès. Enfin, je demande à l'ensemble des collaborateurs de décliner cette politique dans leur métier au quotidien, pour que nos partenaires, clients et prospects, soient convaincus, d'avoir fait le bon choix, celui d'un partenaire sérieux et fiable à long terme. Je compte sur vous !

Mise à disposition de la politique qualité dans le hall d'accueil et dans le système documentaire commun à tous les salariés.

DOMAINE D'APPLICATION

Le Système de Management Qualité (SMQ) est établi pour servir la Politique de CENTAURE MIDI-PYRENEES. Il satisfait à l'ensemble des exigences de la norme NF X50-760, NF X50-761 et des Règles de Certification NF 214 comprenant les exigences QUALIOP1.

Il couvre les activités et services du Centre de CENTAURE MIDI-PYRENEES. L'applicabilité des exigences normatives est totale, même si toutefois le processus de conception est en partie externalisé à l'Association CENTAURE, selon ses exigences.

Il garantit la mise en œuvre maîtrisée des activités, dans le respect des valeurs et des méthodes de l'Association CENTAURE, des attentes et des exigences des clients, qui sont au cœur de nos préoccupations.

Il permet la définition, la planification, la mise en œuvre, la surveillance et l'amélioration des processus de CENTAURE MIDI-PYRENEES. Cela dans le respect des règles internes et externes, des obligations contractuelles, de la législation et réglementation qui s'applique à lui.

Il favorise la détermination des risques auxquels CENTAURE MIDI-PYRENEES est confronté, et des opportunités qui se présentent pour améliorer de manière systématique nos pratiques et nos résultats.

Il facilite la communication et la collaboration avec les prospects, clients et partenaires du centre, ainsi qu'avec toutes les parties intéressées pertinentes.

NOS ENGAGEMENTS QUALITE 2020/2021



Suivi :

Assurer un rendez-vous commercial avec tout client ayant acheté une formation dans l'année N-1



Performance :

Nous mettons tout en œuvre pour délivrer des prestations irréprochables. Chaque salarié bénéficie d'au moins une formation par an afin de développer ses compétences et de lui permettre de s'adapter aux différentes évolutions tel que les nouvelles réglementations en termes de sécurité routière.



Responsabilité :

Garantir la sécurité de nos stagiaires est primordiale. Nous nous engageons à maintenir le taux d'accident sur nos plateaux d'exercices à 0 % en ayant des pistes et des véhicules propres et de bonne qualité.



Qualité :

Obtenir la satisfaction de 95 % des stagiaires

COMMUNICATION DES ENGAGEMENTS DE SERVICE

La politique et les engagements de service font l'objet d'un affichage dans le hall d'accueil et les salles de formation.

- Les engagements de service sont présentés aux stagiaires au démarrage de la formation par chaque formateur.
- Ajout de la politique qualité et des engagements de service dans les propositions commerciales.
- Concernant les prescripteurs / financeurs, ils sont tenus à leur disposition sur demande.