

## Chargé(e) de mission qualité

### Localisation du poste :

Préfecture de la région Centre-Val de Loire et du Loiret  
Direction de la citoyenneté et de la légalité – Bureau des relations avec les usagers  
181, rue de Bourgogne – 45042 ORLEANS CEDEX 1

### Présentation du service :

Le bureau des relations avec les usagers exerce deux types de mission :

- 1) les activités de la préfecture ayant trait à l'accueil des usagers (accueil général, courrier, point d'accueil numérique),
- 2) les activités d'appui au pilotage (contrôle de gestion / animation du changement, démarche qualité).

### Caractéristiques du poste :

Le ministère de l'intérieur s'est engagé depuis 2005 dans une démarche d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers au sein du réseau préfectoral. Afin de pérenniser les actions d'amélioration, il a souhaité renforcer sa politique qualité par le développement de la démarche spécifique de labellisation « Qual-e-pref ».

La préfecture du Loiret s'est fixée pour objectif de conduire une démarche d'amélioration de la qualité de service conforme au référentiel et d'obtenir une labellisation par l'organisme SOCOTEC avant la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2022.

Sous l'autorité du chef du bureau des relations avec les usagers/référent qualité de la préfecture du Loiret, vous serez chargé(e) des missions suivantes :

- Gérer les documents et enregistrements liés aux engagements de qualité,
- Élaborer, suivre et mettre à jour les différentes fiches de procédure,
- Élaborer et suivre les plans d'action,
- Présenter les avancées des projets au COPIL et au comité technique de la préfecture,
- Organiser le comité local des usagers,
- Réaliser les contrôles qualité trimestriels,
- Préparer le bilan annuel,
- Animer les groupes de travail,
- Animer une politique qualité en collaboration avec les correspondants qualité,
- Préparer le dossier de candidature et la démarche de labellisation,
- Préparer les audits internes et externes.

**Liaisons hiérarchiques :** Le chef du bureau des relations avec les usagers, le directeur de la citoyenneté et de la légalité, le secrétaire général de la préfecture.

### Liaisons fonctionnelles :

Au niveau local : tous les services de la préfecture et des sous-préfectures.

Au niveau régional : les référents qualité des préfectures de la région Centre-Val de Loire

Au niveau national : le ministère de l'intérieur / direction de la modernisation et de l'administration territoriale

### Avantages du poste :

Acquérir des compétences en matière de conduite de projet.

Préparer les concours d'accès à la fonction publique

### Votre profil :

Bac+3

Sens de l'organisation, qualités rédactionnelles, capacité d'analyse et esprit de synthèse

Contrat à durée déterminée de 10 mois - 35h

Prise de poste : 15 septembre 2021

Dépôt des candidatures (CV et lettre de motivation) à l'adresse suivante : SGC-RH@loiret.gouv.fr