



Plan 10 000 jeunes – Offre de stage

→ Intitulé du stage

Stage qualité

→ Public visé

stage de 3ème

stage de moins de 8 semaines

Niveau de diplôme souhaité:

- Bac secrétariat / accueil / DUT GEA / DUT
STID

→ Durée du stage proposé

1 mois – période : mai / juin 2022

→ Lieu(x) d'intervention

Préfecture de la Vendée – Secrétariat général – mission performance & qualité – 29 rue Delille –
85 000 LA ROCHE SUR YON

→ Description détaillée de ou des activités confiées au stagiaire : objectifs et activités à mener, rôle du stagiaire

Le ministère de l'Intérieur

Contexte :

Depuis plus de dix ans, les préfectures sont engagées dans une démarche qualité afin de répondre au mieux aux besoins des usagers. Après la « charte Marianne » (interministérielle), les préfectures ont poursuivi leurs efforts en vue d'obtenir, pour les sites volontaires, une labellisation « Qualipref ». Ce référentiel de qualité de service propre au réseau préfectoral a connu plusieurs actualisations dont la dernière a eu lieu en 2018 : à cette occasion, son nom a été changé en « Qual-e-pref ».

Fin 2018, le nouveau référentiel « Qual-e-pref » était lancé, tirant les conséquences du plan préfectures nouvelle génération (PPNG). Il consolide une offre de services dématérialisés tels que des portails internet normés, une information légale uniformisée et accessible à tous ou encore la possibilité de prendre rendez-vous en ligne. Il comprend également la mise à disposition des téléprocédures et la mise en place de points numériques avec un accompagnement par un médiateur pour la réalisation des démarches.

La Préfecture de la Vendée a obtenu le label en octobre 2020. Afin de conserver la labellisation, un audit de suivi doit être organisé en 2022.

Missions du stage :

Dans le cadre de la démarche « qualité », l'objet principal du stage portera sur la préparation de l'audit de suivi prévu en juillet 2022 (audit externe réalisé par la Socotec).

L'action principale consistera à mener une enquête de satisfaction auprès des usagers (recueil des données et analyse des données)

Outils utilisés :

Bureautique : Libreoffice (calc, writer)

Statistiques : Sphinx

➔ Présentation des modalités d'accompagnement du stagiaire

Travail en collaboration avec la chargée de mission performance et qualité.

➔ Environnement professionnel (composition/missions du service)

La mission « performance & qualité » est directement rattachée à la Secrétaire Générale de la Préfecture.

Les missions sont assurées par un seul agent.

➔ Personne à contacter

Corinne Hermouet, chargée de mission performance & qualité

☎ 02 51 36 71 52 ✉ corinne.hermouet@vendee.gouv.fr