

MASTER ADMINISTRATION PUBLIQUE

PARCOURS SÛRETÉ, URGENCE, SÉCURITÉ

Semestre 9

UE1: ADMINISTRATION DE SERVICE

Certification-qualité de service

Présentation

- Charte de la laïcité
- Le référentiel Marianne
- La charte du contribuable
- La certification "Qualifrances"
- Le contrôle interne de la qualité

L'exposé théorique sera suivi d'illustrations, d'études de cas et de mises en situation.