

MASTER ADMINISTRATION PUBLIQUE

## **PARCOURS SÛRETÉ, URGENCE, SÉCURITÉ**

### **Semestre 7**

**UE1 : MANAGEMENT DES ORGANISATIONS PUBLIQUES**

## **Certification, qualité de service, audit et contrôle interne**

### **Présentation**

---

- Démarches de qualité dans le service public : enjeux externes et internes
- Qu'est-ce que la certification ?
- Les limites de la démarche de certification
- La démarche opérationnelle : organisation, mobilisation des ressources, contrôle interne et audits
- Focus sur des outils : le référentiel, les guides de procédures, la grille d'autoévaluation, le questionnaire de qualité
- Le référentiel Marianne dans le détail

### **Compétences visées**

---

Gestion administrative, financière d'un service ou d'un établissement :

- Rechercher, prendre connaissance des textes et les appliquer

Communication :

- Collecter, structurer et hiérarchiser des informations