

**Master en Management Public  
(M2 MAMAP)**

---

Titre du Cours : Démarche qualité dans les services publics

*Course Title:*

Heures : 20

*Lecture hours:*

ECTS Credits: 2

Enseignant : Mme Christine COLLOMBAT et Mr Grégory SPIETH

*Instructor:*

---

➤ **CONTENU ET OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES DU COURS**

**DESCRIPTION AND LEARNING OBJECTIVES OF THE COURSE**

- Appréhender la démarche qualité dans la Fonction Publique par des témoignages et expériences de terrain et rendre opérationnel les acquis par la réalisation d'un dossier

➤ **LISTE DES SUJETS OU RESUME DES SEANCES**

**TOPICS OF EACH SESSION OR SUMMARY OF THE COURSE**

Identifier les attentes des étudiants

Présenter la démarche qualité : historique, les normes ISO 9001, AFNOR, Qualiville..., une terminologie spécifique...

S'interroger sur les finalités d'une démarche qualité en terme d'efficacité du service public

Proposer une méthodologie de travail pour la mise en œuvre d'une démarche qualité visant une certification : méthode des 3 Logiques (managériale, transversale, de soutien)

- définition de territoire visé,
- conditions de réussite : nomination de référents, mobilisation de tous les acteurs, amélioration continue...
- et outils au service du système de management

Repérer les atouts et limites d'une démarche qualité pour les différents acteurs : élus, DGS, hiérarchie, agents, partenaires,

usagers, représentants du personnel...

Réajuster les modalités d'une certification : le coût, les audits intermédiaires, renouvellement, durée....

Réaliser la boucle au regard des attentes formalisées par les étudiants lors de la première séquence

➤ **METHODES D'EVALUATION (CONTROLE CONTINU)**  
**EVALUATION AND GRADING**

Pilotage à vue, travail en sous groupes, échanges, exposés, travail personnel

En lien avec le second enseignant de cette matière, un dossier d'une trentaine de pages sur une expérimentation – terrain de démarche qualité dans le secteur public

➤ **REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES**  
**BIBLIOGRAPHY**