

TABLE DES MATIÈRES

François MEYSSONNIER

Introduction 7

Première partie

La dimension stratégique du pilotage des services publics

Chapitre I

Muriel MICHEL-CLUPOT et Serge ROUOT

**Les chambres régionales des comptes
et le pilotage de gestion des collectivités locales** 13

Chapitre II

Christophe MAUREL, Christophe FAVOREU, Damien GARDEY et David CARASSUS

**Les effets limités des démarches locales
de performance sur le pilotage des services publics** 37

Chapitre III

Jérôme DUPUIS, Stéphane SAINT-POL et Antoine CARTON

**L'évaluation des services publics
par la satisfaction des usagers et les valeurs des citoyens :
le cas d'un baromètre du service public municipal** 57

Deuxième partie

La dimension organisationnelle du pilotage de la performance publique

Chapitre IV

Caroline TAHAR

De nouvelles perspectives pour le contrôle de gestion communal 81

Chapitre V

Gulliver LUX et Nicolas PETIT

**Coalitions d'acteurs et innovations managériales
dans le secteur sanitaire, social et médico-social** 105

Chapitre VI

Jérémy ALDRIN et Denis CHOFFEL

**Les processus de mise en œuvre des outils de gestion
dans les organisations publiques :
lecture croisée de deux expériences** 133

Troisième partie

**La dimension instrumentale du contrôle de gestion
dans les services publics**

Chapitre VII

Jean-François ORY, Jean-Luc PETITJEAN et Thierry COME

**La certification comme accélérateur
de la mise en œuvre du contrôle à l'université :
l'exemple des services de formation continue** 155

Chapitre VIII

Frédérique LETORT et Pascal FABRE

**La comptabilité de gestion dans les communes :
une diffusion contrariée par les divergences
de représentations des acteurs** 177

Chapitre IX

Bouchra FNINO

**New Public Management et usage des outils de contrôle de gestion
dans l'administration de l'éducation de Dubaï** 203

Les auteurs 223

Résumés 227

Mots-clés 231