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

« Le pilotage des services publics », François Meyssonnier (dir.)
ISBN 978-2-7535-3714-9 Presses universitaires de Rennes, 2015, www.pur-editions.fr

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-Francis 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 Fninou
***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

« Le pilotage des services publics », François Meyssonnier (dir.)
ISBN 978-2-7535-3714-9 Presses universitaires de Rennes, 2015, www.pur-editions.fr